

أثر التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة

The Impact of Alignment between Information Systems and General Directorate of Abu Dhabi Police Performance on Service Quality

إعـداد

علي مبارك الراشدي

إشـــراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

أكتوبر / 2011 م

تـفـويـض

أنـا الموقـع أدنـاه "*علـي مبارك الراشـدي*" أفـوض جامعـة الـشرق الأوسط بتزويـد نـسخ مـن رسالتي المنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: *علي مبارك الراشدي*

التوقيع:

التاريخ: 15 / 10 / 2011 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها :

أثر التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة

وأُجيزت بتاريخ 12 / 10 / 2011 م

أعضاء لجنة المناقشة		الجامعة	التوقيع
الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي	**رئيساً ومشرفاً**	الشرق الأوسط	....
الدكتور هيثم محمد الزعبي	**عضواً داخلياً**	الشرق الأوسط	....
الدكتور محمود عبدالله الحبيس	**عضواً خارجياً**	البلقاء التطبيقية	....

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد:

الحمد لله أولاً، أشكرك ربي على نعمك وفضلك الذي مننت علي بأن وفقتني لإنجاز هذه الرساله. والشكر موصول لبلدي الحبيب العزيز على قلبي دولة الإمارات العربية المتحدة.

وإلى مقام صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة .. حفظه الله الذي قدم ويقدم لجهاز الشرطة والأمن كل دعم ورعاية.

وإلى مقام الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبوظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة على دعمه.

كما أشكر الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية والقائد العام لشرطة أبوظبي على حرصه الدائم بتطوير جهاز الشرطة والأمن في دولة الإمارات العربية المتحدة.

كذلك أتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من كان له جهد في سبيل اتمام هذا العمل. وبكل الوفاء وصادق العرفان وعظيم الامتنان أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي، الذي أحاطني بكل رعايه وتوجيه حكيم، مما كان له عظيم الأثر في إثراء معارفي لاستكمال هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على جهدهم ولمنحهم الوقت الثمين لمناقشة وتحكيم هذا العمل المتواضع وتقديم الملاحظات والتوجيهات التي ستسهم في إثرائه.

لهم مني جميعا تحية إكبار وتقدير ....

علي الراشدي

الإهداء

أهدى هذا الجهد والعمل إلى ....

الإمارات الحبيبة

والداي جزاهم الله خير الجزاء

زوجتي وجميع أفراد أسرتي الذين كان لهم الدور الكبير في إتمام هذه الدراسة وفقهم الله في حياتهم وأدعو الله العلي القدير أن يحفظهم من كل مكروه

الحاضر الغائب من كان له الفضل بمساعدتي في إتمام هذا العمل

علي الراشدي

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

أثر التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي
على جودة الخدمات المقدمة

إعــداد

علي مبارك الراشدي

إشراف

الأستاذ الدكتور

محمد عبد العال النعيمي

الملخص باللغة العربية

تناولت الدراسة الراهنة التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة، وهدفت إلى بيان أثر التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة.

وقد اعتمدت الدراسة على استبانة شملت (43) فقرة لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة المكونة من (105) مفردة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وبرنامج Statistica وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة، ومنها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط ومعامل ارتباط بيرسون وتحليل الارتباط التشابكي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها :

1. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05).
2. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) عند مستوى دلالة (0.05).
4. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

وقد أوصت الدراسة بما يلي :

1. التأكيد على عمل نظم المعلومات المستخدمة في كفاءة وفعالية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي.
2. العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة من خلال التحسين المستمر وإستطلاعات آراء المستفيدين من الخدمة لزيادة رضاهم أكثر.

ABSTRACT

The Impact of Alignment between Information Systems and General Directorate of Abu Dhabi Police Performance on Service Quality

Prepared by
Ali Mubarak AL-Rashedi

Supervisor
Prof. Dr.
Mohammad Al - Nuiami

The Current study examined the Alignment between Information Systems and General Directorate of Abu Dhabi Police Performance on Service Quality, and its aimed to investigate the Impact of Alignment between Information Systems and General Directorate of Abu Dhabi Police Performance on Service Quality.

In order the study depending on a questionnaire consisting of (43) paragraphs to gather the primary information from study sample which consisted (105) individuals. The statistical package for social sciences (SPSS) and Statistica Program was used to analyze and examine the hypotheses. The researcher used many statistical methods to achieve study objectives, such as multi and simple regression, Person Correlation and Canonical Correlation analysis. The main conclusions of the study were:

1. There was a significant impact to information system (strategic Information; Tactical Information and Operational Information) on Service Quality in General Directorate of Abu Dhabi Police at level (0.05).

2. There was a significant impact to General Directorate of Abu Dhabi Police Performance (Efficiency and Effectiveness) on Service Quality at level (0.05).

3. There was a significant Correlation between information system (strategic Information; Tactical Information; Operational Information) and General Directorate of Abu Dhabi Police Performance (Efficiency and Effectiveness) at level (0.05).

4. There was a significant impact to Alignment between information system (strategic Information; Tactical Information and Operational Information) and General Directorate of Abu Dhabi Police Performance (Efficiency and Effectiveness) on Service Quality at level (0.05).

The main recommendations of the study were:

1. Emphasis on the information systems work was used in the efficient and effective General Directorate of Abu Dhabi Police Performance.

2. Work to consolidate the concepts of quality service through continuous improvement and surveys of beneficiary of the service to increase customer satisfaction.

الفـصـل الأول

الإطار العام للدراسة

(1 - 1): المقدمـــــة

(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(1 - 3): أهداف الدراسة

(1 - 4): أهمية الدراسة

(1 - 5): فرضيات الدراسة

(1 - 6): حدود الدراسة

(1 - 7): محددات الدراسة

(1 - 8): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(1 - 1): المقدمـــــة

تعد عملية انسياب المعلومات ذات أهمية كبرى لحياة وأعمال المنظمة، حيث أن هناك حاجة في عالمنا المعاصر إلى حصول المؤسسات على المعلومات الدقيقة والكافية في الوقت المناسب وهذا الأمر لم يكن بهذه الأهمية سابقا ، وعلى الرغم من أهمية المعلومات بالنسبة للمنظمة بعد العنصر الإنساني، إلا أن هناك مشكلة تواجه المديرين تنجم عن الكم الهائل من البيانات التي تصل للإدارة مما يجعل عملية الاستفادة منها وتنظيمها وعرضها صعبة ومستنزفة للجزء الأكبر من الوقت مما يدعو إلى ضرورة وضع تنظيم يعمل على إدارة المعلومات وتقديمها بشكل ملائم ودقيق وبكمية وتوقيت مناسبين.

وبسبب الاهتمام المتزايد في أنظمة المعلومات الإدارية دفع الكثير من علماء الإدارة بتكثيف البحث في هذا الموضوع وتقييمه لكونهم ينظرون إلى هذه النظم على أنها وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت وبأقل جهد وكذلك لأنها نظم رقابة للعمليات وتهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة، إذ إن مفهوم نظم المعلومات الإدارية من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة، والذي يتضمن مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة (الهادي، 2001: 94 ــ 101).

ويعد الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية تستحق الدراسة لكونها أداة فعالة في عمليات الإدارة وأصبحت الحكومات والمنظمات توليها اهتماماً خاصاً، وأيضا أصبحت الجودة هي الوظيفة الرئيسة لأي منظمة وفلسفة إدارية وأسلوب حياة لأي منظمة إذا كانت ترغب في الحصول على ميزات تنافسية في ظل التغيرات العالمية وتزايد طلبات المستفيدين إذ أصبحت الجودة سلاحاً استراتيجياً للحصول على ميزة تنافسية. لأن الجودة بمعناها العام انتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضى والسعادة لديهم .

ومما سبق يمكن القول أن هذه الدراسة تسعى لتناول مدى تأثير التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة.

(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

تنبع مشكلة الدراسة من التباين الحاصل حول أهمية تطبيق نظم المعلومات في المنظمات المختلفة بشكل عام و القيادة العامة لشرطة أبو ظبي بشكل خاص، هذا بالإضافة إلى وجود مستويات مختلفة من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين من القيادة العامة لشرطة أبو ظبي، ولأهمية التوافق ما بين هذا النوع من نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي ظهرت الحاجة لربط ذلك بجودة الخدمة المقدمة، كون أن عدم وجود مثل هذا التوافق سوف يؤدي إلى

تدنى جودة الخدمات المقدمة. ولهذا فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة عن التساؤلات الرئيسية التالية :

1. إلى أي مدى تؤثر نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي؟

2. إلى أي مدى يؤثر أداء (الكفاءة والفاعلية) القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة ؟

3. هل هناك علاقة بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة والفاعلية) ؟

4. إلى أي مدى يؤثر التوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة والفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة ؟

(1 - 3): أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- بيان أثر نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي.
- تحديد أثر أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة، الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة، الفاعلية).
- تحديد أثر التوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة، الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة.

(1 - 4): أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تزايد اهتمام الحكومة الإماراتية بتوفير أفضل الخدمات الأمنية للمواطنين و المقيمين على أرضها، مما سوف ينعكس بشكل كبير على رفاهية الحياة في دولة الإمارات العربية المتحدة.

أما الجانب الآخر فهو نابع من خلال قلة الدراسات المشابهة لعنوان الدراسة، وهذا ما تم تلمسه في المكتبات العربية.

وعليه فقد وجد الباحث أهمية القيام بمثل هذه الدراسة من أجل إظهار الأدوار التي يمكن أن تؤديها نظم المعلومات في حالة توافقها مع الأداء في تحسين جودة الخدمة المقدمة.

(1 - 5): فرضيات الدراسة

حددت الدراسة الحالية فرضياتها بصورتها العدمية وعلى النحو التالي:

HO_1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

HO_{1-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

HO_{1-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

HO_{1-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

HO_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية :

HO_{2-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

HO_{2-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

HO_3: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

HO_4: لا توجد أثر مشترك ذو دلالة إحصائية للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

(1 - 6): حدود الدراسة

الحدود المكانية : تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي.

الحدود البشرية : إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تمثلت في المديرين الإداريين ورؤساء الأقسام والفروع التابعة لهذه الإدارات في القيادة العامة لشرطة أبوظبي.

الحدود الزمانية : المدة الزمنية التي استغرقت في إنجاز الدراسة ، وهي الفترة الممتدة خلال عام 2011.

الحدود العلمية : اعتمدت الدراسة الحالية في قياس متغيرات نظم المعلومات بالاستناد إلى (Yolande, et..al, 2006: 27- 47). أما ما يتعلق بجودة الخدمة فقد تم الاعتماد على (Gorla, 2010: 207-228). واخيراً ما يرتبط بالأداء فقد لجأ الباحث إلى ما أورده كلّ من (Wheelen & Hunger, 2008: 231).

(1 - 7): محددات الدراسة

تمثلت محددات الدراسة بالآتي:

1. الوقت المستغرق في جمع البيانات، وذلك بسبب انشغال أفراد عينة الدراسة مما يتطلب المتابعة للحصول على المعلومات الضرورية لتحقيق أهداف الدراسة.
2. الجهد الكبير المبذول في الحصول على المصادر والمقالات والأبحاث حيث يعود ذلك لقلة المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة على حد علم الباحث وخاصة العربية منها.
3. طبيعة المؤسسة محل التطبيق، بسبب كونها مؤسسة عسكرية.

(1 - 8): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

نظام المعلومات: ذلك النظام المستخدم في إدارة المعلومات التي تحتاجها المنظمة في إدارة نشاطاتها واتخاذ القرارات (Ward & Peppard, 2002: 66). وسيتم قياسها من خلال:

المعلومات الاستراتيجية *Strategic Information*: وهي المعلومات التي تغطي فترة زمنية طويلة وتتعلق بدرجة أساسية بصياغة أهداف المنظمة، والخطط طويلة الأجل للوصول إلى هذه الأهداف.

المعلومات التكتيكية *Tactical Information*: وهي المعلومات التي تغطي فترة زمنية متوسطة وتتعلق بتنفيذ الإدارة الوسطى للإستراتيجيات الموضوعة من قبل الإدارة العليا أي أنها تتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ استراتيجية معينة.

المعلومات التشغيلية *Operational Information*: وهي المعلومات التي تتعلق بالنشاطات اليومية للمنظمة حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة.

جودة الخدمة: معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة (الخالدي، 2006)، وسيتم قياسها في الدراسة الحالية من خلال:

ملموسية الخدمة المقدمة *Tangibles*: وتشير إلى البيئة المادية التي تقدم من خلالها الخدمة والطريقة التي يظهر بها مكان تقديم الخدمة (Lam, 1997: 146).

إعتمادية الخدمة المقدمة *Reliability*: تشير إلى إمكانية وقدرة المنظمة ومن وجهة نظر متلقي الخدمة على تقديم الخدمة بالوقت المحدد وأن تكون الخدمة بمستوى يتحقق معه التوازن وما يحصل من منافع ويتم ذلك بجعلها ذات خصائص تتصف بالمبادرة في أساليب التقديم التي تسهم في إيجاد حالات طلب جديدة (Ghobadian, et..al, 1994: 52).

الاستجابة للخدمة المقدمة *Responsiveness*: وتشير إلى القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم الجديدة أو الطارئة والاستجابة لشكاويهم والعمل على

حلها بكفاءة وفاعلية وذلك من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة برحابة صدر (Ghobadian, et..al, 1994: 52).

توكيد الخدمة المقدمة *Assurance*: وتشير إلى مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة للمستفيدين فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها مما يترتب عليه الثقة المتبادلة (Ramsaran & Roshnee, 2008: 112).

التعاطف *Empathy*: وتشير إلى مقدرة العاملين على مخاطبة المستفيدين بأسلوب ودي يجعلهم يشعرون بالراحة والطمأنينة أثناء الحوار أو في أثناء تقديم الخدمة لهم (Ramsaran & Roshnee, 2008: 112).

الأداء: النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة (القيادة العامة لشرطة أبوظبي) (Wheelen & Hunger, 2008: 231). وسيتم قياسه في الدراسة الحالية من خلال:

الكفاءة *Efficiency*: إنجاز النتائج المحددة بأقل إستخدام للموارد، أي الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف.

الفاعلية *Effectiveness*: درجة تحقيق المنظمة لأهدافها على المدى البعيد.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 - 1): المقدمة

(2 - 2): نظم المعلومات

(2 - 3): الأداء

(2 - 4): جودة الخدمات المقدمة

(2 - 5): القيادة العامة لشرطة أبو ظبي

(2 - 6): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 - 7): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

(2 - 1): المقدمـــــة

استخدمت نظم المعلومات وتكنولوجيتها في المنظمات منذ أوائل الستينات، وقد غيرت الكثير من أساليب إنتاج وتقديم الخدمات، وتعددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، حيث استخدمت تقنيات مثل: تبادل البيانات الالكتروني، ومعالجة صور الوثائق، والقيام بالعمل التنظيمي عن بعد، وتمييز صورة الحرف، ونظم التحويل الالكترونية.

وبسبب الاهتمام المتزايد في أنظمة المعلومات الإدارية دفع الكثير من علماء الإدارة والحاسبات بتكثيف البحث في هذا الموضوع وتقييمه لكونهم ينظرون إلى هذه النظم على أنها وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت وبأقل جهد وكذلك لأنها نظم رقابة للعمليات وتهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة.

وكان ذلك من بداية الثمانينات وحتى الآن، حيث يشهد قطاع المنظمات الخدمية يوميا تطور الوسائل التكنولوجية نتيجة احتدام المنافسة، ودخول منافسين جدد إلى قطاع المنظمات الخدمية بغية تعزيز القدرات، والتغيير المستمر في هياكل المنظمات وإصلاح النظم الإدارية من حيث تسريع عملية صنع القرار، وإعطاء هذه النظم مرونة أكبر في القيام بواجباتها.

(2 - 2): نظم المعلومات

إن مفهوم نظم المعلومات الإدارية من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة. إذ بين (حلمي، 2005: 99) بإنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب. وعدها (الحسنية، 2003: 53) بأنها نوع من أنواع انظمة المعلومات المصممة لتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاطات المنظمة او لمساعدتهم على اتخاذ القرارات. حيث أنها تلعب دوراً رئيسيا في الأثر الذي تحدثه في عملية صنع قراراتها، وتساعد المديرين في الكشف بصورة مبكرة عن الانحرافات في سير العمليات والتنبؤ بالمشكلات التي يمكن أن تحدث في المستقبل، كما تساعد الإدارة العليا في وضع الخطط والبرامج الاستراتيجية الداعمة للتخطيط الاستراتيجي، وإمكانية تقديم خدمات جديدة في عمليات وأنشطة المنظمات، وكلما كانت المعلومات دقيقة كان القرار أقرب إلى الواقع، أما إذا كانت المعلومات غير دقيقة أو احتمالية، فإن القرارات الناتجة تكون متوقعة أو احتمالية، حيث سيكون للمعلومات قيمة اقتصادية بقدر التقليل من احتمالات المخاطرة بشرط أن تكون التكلفة المضافة أقل من العائد المضاف.

وعرفها كل من (Carrado & Bradforal, 2002: 2) بأنها الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات، حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات. ووفقا للاستخدام المعاصر لنظم المعلومات وتقنياتها المتطورة، فقد تبنى القطاع المصرفي أساليب عمل جديدة تعتمد على هذه النظم لقدرتها الفائقة على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة تساعد الإدارات المالية

لصناعة قراراتها المالية، وتلبية احتياجات عملائها بأفضل شكل ممكن، وتسهيل عملية التغيير والتحديث المستمر.

أما (Mcleod, 2001) فقد عرفها بأنها النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبئه في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية للمنظمة ولعناصر البيئة المحيطة بها بهدف دعم الإداريين وعناصر البيئة الأساسية بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم في إنجاز العمل والإدارة وإتخاذ القرارات.

فيما بين (الهادي، 2001: 94-101) بأنها مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة.

وعليه، أصبحت الفوائد التي تعطيها نظم المعلومات للعمليات والأنشطة واضحة في مساعدتها على تحقيق الأهداف المرجوة في البقاء والنمو والربحية (Sturat, 2000: 301)، إضافة إلى قدرتها الفائقة في ربط العالم بعضه ببعض بصورة مذهلة، فتحركت رؤوس الأموال بين الدول، وانتقلت شركات من بلدانها الأصلية إلى بلدان أخرى بحثا عن مواد الخام، والعمالة الرخيصة، بل إن المهنيين بدؤوا يتنقلون من بلدانهم إلى أي بلد آخر، إذ يمكن أن يوفر لهم فرص عمل أفضل من تلك التي يجدونها في بلدانهم (عدس، 2000: 9).

وبين (Walley, 1992: 210) أن نظم المعلومات نظم آلية تتكون من مجموعة من المكونات التي تستخدم لاستقبال موارد البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية، وتتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة المتصلة في عملية صناعة واتخاذ القرارات لتشغيل الجهاز الإداري بغرض رفع

كفاءته وفاعليته عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المسؤولين وتشمل مكونات النظام الرئيسة على أربعة عناصر هي: المدخلات Inputs ؛ العمليات Processing ؛ المخرجات Outputs ؛ التغذية العكسية FeedBack، وأخيرا حدود النظام.

وأشار (الحسنية، 2003: 53) إلى أن تطور نظم المعلومات الإدارية مر بأربع مراحل، رئيسة:

1. مرحلة التركيز على البيانات، وهي مرحلة الخمسينات وجزء من الستينات حيث اقتصرت مهمة نظم المعلومات قبل انتشار الحاسوب على إنتاج بيانات دون معلومات.
2. مرحلة التركيز على المعلومات، وقد ركزت على أن الحاسوب قادر على فعل أشياء أكثر بكثير من مجرد إنتاج البيانات وتشغيلها كالتخزين والاسترجاع ومعالجة البيانات واستخلاص نتائج تسمى المعلومات.
3. مرحلة التركيز الحديث على اتخاذ القرارات والاتصالات، وهو أسلوب جديد يساعد المديرين على إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم وقد ظهر في هذه المرحلة ما يعرف بنظم دعم القرارات.
4. مرحلة التركيز المستقبلي على قواعد المعرفة، وهي محاولة لإدخال الذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات بواسطة برامج الحاسوب وهي توفر استشارات إدارية للمدير.

وتُقسم نظم المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية للمعاونة في عمليات المستويات الإدارية إلى ستة أنواع رئيسية كما يلي :

1. **نظم معالجة العمليات** *Transaction processing Systems*

وهي نظم معالجة آلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة، وأهم وظائف هذه النظم، هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير، ومن أمثلة نظم معالجة العمليات، نظام شؤون الموظفين، ونظام الشؤون المالية، ونظام المستودعات، ومتابعة المخزون (Rose, 2005: 89).

2. **نظم المعلومات الإدارية** *Management Information Systems*

تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، ومن أمثلة هذه النظم: نظام معلومات التسويق، ونظام معلومات التمويل، ونظام معلومات الإدارة العليا (كردي، 2003: 213).

3. **نظم دعم القرارات** *Decision Support Systems*

تقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، إذ تعد عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية، حيث يواجه الإداريون في الأجهزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بالتخطيط وتحليل البدائل واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وغيرها (عدس، 2000: 9).

4. **نظم المعلومات المكتبية** *Office Information Systems*

تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال السكرتارية والعاملين في الجهاز الإداري عن طريق إمكانية إجراء تعديل أو تغيير في هياكل أنشطة المكتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عملية تجهيز المعلومات، وتخزين واسترجاع المعلومات، ونقل المعلومات (الهادي، 2001: 94-101).

5. **نظم الذكاء الاصطناعي** *Artificial Intelligence Systems*

وهي نظم هدفها تصميم وتطوير نظم حاسوبية تحاكي الذكاء البشري لدى الأفراد ومحاولة استخدام هذا الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات واتخاذ القرارات المختلفة، وجاءت كمحاولات لمنح الآلات قدرة من حيث إجراء العمليات الذكية التي يقوم بها العقل البشري (Walker, 2006: 250).

6. **النظم الخبيرة** *Expert Systems*

إنها إحدى فروع الذكاء الاصطناعي التي تعمل على دمج المعرفة ومهارات حل المشكلات كوسيلة للوصول إلى مهارة الخبير البشري مثل الطبيب والعالم النووي والمهندس الذري وتعامله مع حل المشكلات المختلفة لاتخاذ قرارات استراتيجية جيدة، لحل المشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة، كما أنها تستطيع التعامل مع المشكلات التي هي بحاجة إلى المعرفة النظرية والخبرة العملية، والأكثر أهمية أنها تساعد المنظمات في اكتساب المعرفة الضرورية وإعادة هيكلتها من أجل المنافسة ونجاح المنظمة (Wright & Rhodes, 2001: 120).

وتقوم النظم الخبيرة بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية (تحاكي عمليات اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان الخبير، وتتعامل هذه النظم مع الحالات التي تتعلق بأقصى حالات عدم التأكد من عمليات الاستنتاج والاستدلال المنطقي).

وهناك نظم معلومات حديثة يتم التخطيط والتصميم لها في عملية ممارسة أعمال التدقيق والمراجعة الخارجية، وإجراء المراجعة التحليلية واختبارات الأرصدة التفصيلية وتدقيق القوائم المالية وتحليلها باستخدام النظم المحاسبية والبرمجيات والتطبيقات التكنولوجية لقياس كفاءة الأداء، إضافة إلى ظهور ما يعرف بالحكومة الالكترونية التي تأخذ بالأساليب الإدارية من تكنولوجيا ونظم المعلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات المختلفة للمستفيدين، ومساعدة أصحاب القرار في الأجهزة الحكومية وغير الحكومية على اتخاذ القرار في الوقت المناسب (السيد اسماعيل، 2002: 212).

ويحدد (الطائي، 2005: 25 – 29) أركان نظام المعلومات على النحو التالي:

1. **الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات**. يمكن تجزئة نظام المعلومات بوصفه نظاماً كلياً إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية، وهذه الأنظمة الفرعية إلى عدد من الأنظمة الثانوية وهكذا إلى حدود معينة تبعا لأسس مختلفة وهذه الأسس هي:

(1 ـ 1): أسس وظائف المنظمة، تقسم بموجبه نظام المعلومات إلى النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج والعمليات والنظام الفرعي لمعلومات التسويق والنظام الفرعي لمعلومات الأفراد والموارد البشرية والنظام الفرعي للمعلومات المالية والمحاسبية والنظام الفرعي لمعلومات التخزين وإدارة المواد والنظام الفرعي لمعلومات البحث والتطوير والنظام الفرعي لمعلومات العلاقات العامة والنظام الفرعي لمعلومات الجودة.

(1 ــ 2) : أساس وظائف المدير، يقسم بموجبه نظام المعلومات إلى النظام الفرعي لمعلومات التخطيط والنظام الفرعي لمعلومات التنظيم، والنظام الفرعي لمعلومات التوجيه والنظام الفرعي لمعلومات الرقابة.

(1 ــ 3) : أساس المستويات الإدارية، يقسم بموجبه نظام المعلومات إلى النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا (نظام المعلومات الاستراتيجية) والنظام الفرعي لمعلومات الإدارة الوسطى(نظام المعلومات التكتيكية) والنظام الفرعي لمعلومات الإدارة التنفيذية (نظام المعلومات التشغيلية).

(1 ــ 4) : أساس وظائف نظام المعلومات، يقسم بموجبه نظام المعلومات إلى النظام الفرعي لقاعدة المعلومات والنظام الفرعي للاتصالات والنظام الفرعي لاسترجاع المعلومات.

(1 ــ 5) : أساس القطاعات الاقتصادية، يقسم بموجبه نظام المعلومات إلى النظام الفرعي للمعلومات الاقتصادية والنظام الفرعي للمعلومات الصناعية والنظام الفرعي للمعلومات الخدمية، والنظام الفرعي للمعلومات السياسية، والنظام الفرعي للمعلومات الاجتماعية، والنظام الفرعي للمعلومات الطبية.... الخ.

(1 ــ 6) : أساس الرقعة الجغرافية، يقسم بموجبه نظام المعلومات إلى النظام الفرعي للمعلومات الدولية، والنظام الفرعي للمعلومات الإقليمية، والنظام الفرعي للمعلومات الوطنية، والنظام الفرعي للمعلومات المحلية.

2. **عناصر نظام المعلومات**. يضم نظام المعلومات عناصر النظام الأساسية التي يشتمل عليها أي نظام آخر وهي :

(2 ــ 1) : المدخلات، وتتمثل بالبيانات التي يتم تغذية النظام بها ويتم تجميعها عن البيئة الداخلية (نشاطات المنظمة) ومن خلال التغذية العكسية وعن البيئة الخارجية (العوامل السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية....الخ).

(2 ــ 2) : عمليات المعالجة، تتمثل في تهيئة البيانات وإدخالها إلى النظام وتصنيفها وفهرستها وإعداد التقارير بالمعلومات وتخزين المعلومات وتحديثها واسترجاعها.

(2 ــ 3) : عمليات المعالجة، المخرجات، وتتمثل بالمعلومات التي يتم توليدها من قبل النظام بعد إجراء عمليات المعالجة على البيانات.

(2 ــ 4) : التغذية العكسية، تهدف إلى المطابقة بين المخرجات المخططة والمخرجات الفعلية لكشف الانحرافات وتصحيحها.

(2 ــ 5) : تكامل الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات وعناصره، يتمثل التكامل بين الأنظمة الفرعية المكونة لنظام المعلومات بصيغ التفاعل المختلفة الحاصلة بين هذه الأنظمة الفرعية، وعلى الرغم من تعذر تحديد الدرجة المناسبة من صيغ التفاعل بين هذه الأنظمة الفرعية، إلا أن الشيء الأكيد هو وجود الحد الأدنى من هذا التفاعل في إطار المدخلات والمخرجات التي يتم تبادلها بين هذه الأنظمة الفرعية.

3. **المستلزمات الضرورية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات**، هي ذاتها المستلزمات الأربعة التي سبق ذكرها في الحديث عن مستلزمات النظام بشكل عام، وهي المستلزمات البشرية والمستلزمات البرمجية والمستلزمات التنظيمية.

4. **الهدف الأساسي للنظام**، هو توفير المعلومات الضرورية التي تحتاجها الإدارات المختلفة في صنع القرارات عند اتخاذها وعند إنجازها وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والوقت والموثوقية والتكلفة والكمية والنوع المناسب، على أن تعكس هذه المعلومات أحداث الماضي وصورة الحاضر وتوقعات المستقبل لنشاط المنظمة. وعليه فإن المعيار الأساسي لتقرير فعالية النظام هو مدى توفير المعلومات بهذه الأوصاف ومن ثم مدى انتفاع المديرين صانعي القرارات من المعلومات التي يوفرها النظام في تحقيق النجاح للمنظمة من خلال توظيف هذه المعلومات في صنع القرارات التي تسهم بهذا النجاح.

ويؤكد (حلمي، 2005: 203) أن نظم المعلومات تلعب في المنظمات عدة أدوار استراتيجية، منها تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل الكلف الممكنة مع إعطاء أفضل أداء ونوعية ممكنة من خلال ربط عملياتها التشغيلية ضمن شبكة من نظم المعلومات، بحيث يزداد تأكيد المعلومات ودقتها بينهم، واختصار الوقت وتقليل الكلف وبالتالي تحقيق الكفاءة، وتعم الفوائد على جميع الأطراف. كما أن نظم المعلومات تساعد في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية التي تستخدم أساسا في الغرض الرئيسي لنظم المعلومات، إلا أن هذه القاعدة تستخدم في العديد من وظائف المصارف كالتسويق مثلا وعلى مستوى التخطيط الاستراتيجي وإيجاد أساليب أفضل لإبقاء

عملائه ومورديه معه، وتحقيق نمو أكثر فاعلية في الخدمات الالكترونية وتغطية كافة نشاطاته وواجباته اليومية وتوفير أفضل المعلومات الدقيقة والبناءة في دعم عملية صناعة قراراته السليمة.

لذلك أصبح لزاما على المنظمات العمل المستمر على تحديث نظمها من خلال نصب ونشر الشبكة الالكترونية وربطها بين الفروع والإدارة المركزية للاستجابة إلى متطلبات عصر قيادة التقنيات الإدارية، بما يحقق تسريع وتحسين الخدمة المقدمة للمستفيدين، وابتكار خدمات جديدة أكثر كفاءة وفاعلية عبر الاتصالات الإدارية، وتوفير البيانات والمعلومات المحدثة عن أنشطة المستفيدين، لتمكين الإدارة العليا من اتخاذ القرار السريع والسليم.

وفي الدراسة الحالية إعتمد الباحث في قياس متغير نظم المعلومات على ما أورده (Ward & Peppard, 2002: 66) والذي يعتبر النظام المستخدم في إدارة المعلومات التي تحتاجها المنظمة في إدارة نشاطاتها واتخاذ القرارات والمتضمن:

1. المعلومات الاستراتيجية *Strategic Information*: وهي المعلومات التي تغطي فترة زمنية طويلة وتتعلق بدرجة أساسية بصياغة أهداف المنظمة، والخطط طويلة الأجل للوصول إلى هذه الأهداف.

2. المعلومات التكتيكية *Tactical Information*: وهي المعلومات التي تغطي فترة زمنية متوسطة وتتعلق بتنفيذ الإدارة الوسطى للإستراتيجيات الموضوعة من قبل الإدارة العليا أي أنها تتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ استراتيجية معينة.

3. المعلومات التشغيلية Operational Information: وهي المعلومات التي تتعلق بالنشاطات اليومية للمنظمة حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة.

(2 - 3): الأداء

يعد الأداء من المواضيع الجذابة التي تحمل في طياتها البعد الاستراتيجي لديناميكية العمل وهو من المفاهيم الأساسية للإدارة الاستراتيجية إذ إن امتلاك خطة استراتيجية كفوءة قد لا يكفي عادة لتحقيق النجاح إلا إذا نفذت على نحو يحقق أهداف المنظمة من خلال الأداء كون مخرجات هذا الأداء تكون الأساس في بقاء المنظمة ونموها وتعزيز قدرتها التنافسية.

ارتبط موضوع الأداء ارتباطا وثيقا بعلم الإدارة حيث كان ولا زال أحد المحاور الرئيسية التي انصب عليها الاهتمام. كما أنه يعد عنصرا محوريا لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلا عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف شركات الأعمال الذي يتمحور حول وجود المنظمة من عدمه (القطب، 2002: 16).

ينظر (Wheelen & Hunger, 2008: 231) للأداء على أنه "النتيجة النهائية لنشاطات المنظمة".

وحدد (نايف، 2007: 88) مفهوم الأداء من خلال منظورين هما :

- يهتم الأول بالجوانب الاقتصادية مركزا على عوامل السوق الخارجية مثل الموقف التنافسي للشركة.

- والثاني يهتم بالجوانب التنظيمية المبنية على أساس الأساليب الاجتماعية والسلوكية ومدى ملاءمتها للبيئة التنظيمية.

كما اكد (نايف، 2007: 88) على الأهمية التطبيقية للأداء من خلال اختبار الاستراتيجيات والعمليات المختلفة الناتجة عنها. واعتبر (المانع، 2006 :71) الأداء "يمثل سلوكاً وظيفياً هادفاً يقوم به العاملون لإنجاز الأعمال المكلفين بها". ويرى (الجبوري، 2005: 47) إن النظر إلى الأداء يتم من زاويتين هما: الموقف الخارجي والداخلي للشركة أي أن تكون ذات نظرة شمولية على العكس من الجوانب الأخرى للأداء التي ترتكز على جوانب محددة كالأداء التشغيلي الذي يركز على الموقف الداخلي فقط. ونظرت (السعيد، 2005: 41) إلى أن الأداء يحقق بناء معرفياً تراكمياً يعكس مستوى نجاح إدارة المنظمة وقدرتها على التكيف مع البيئة والنمو وتمثله مقاييس ومعايير أداء مشتقة من رسالة المنظمة وأهدافها الاستراتيجية. ووصف (الخطيب، 2002: 79) الأداء بأنه "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها".

وعرف (درة، 2002: 15) الأداء بأنه ناتج السلوك. ويعرف (David, 2001: 308) الأداء بأنه "مجموع النتائج المترتبة على الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمة والتي يتوقع منها أن تقابل الأهداف المخططة والموضوعة". فيما أشار (Zepile, 1992: 40) إلى أن الأداء بأنه يمكن المنظمة من تخفيض كلف أنشطتها أو القيمة المقدرة للمستفيدين.

ويؤكد (الحسيني، 1988: 119) على أن الأداء يعد جوهر الإدارة وأن أهميته تبرز من خلال ثلاثة أبعاد: نظرية وتجريبية وإدارية فمن الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية حيث يشمل جميع منطلقات الإدارة ونظرياتها، أما من الناحية التجريبية فإن الأداء يقوم على اختبار الاستراتيجيات المختلفة وعلى الصعيد الإداري فإن الاهتمام يظهر بوضوح من خلال الاهتمام المتزايد والمتميز من قبل إدارات المنظمات والتعديلات التي تجري في الأهداف الاستراتيجيات اعتماداً على نتائج الأداء.

وقد ظهرت عدة مقاييس لأجل التعرف على كيفية قياس أداء المنظمة وتختلف هذه المقاييس من هدف إلى آخر ومن توجه استراتيجي الأداء حيث توجد مقاييس توضح ما حدث وليس ما يحدث أو ما سوف يحدث (خوين، 2006: 41)، ومقاييس الأداء هي تلك المعايير القابلة للقياس في اي من مجالات الأداء (درة، 2003: 15).

وفي الدراسة الحالية تم الاعتماد على ما أورده (Wheelen & Hunger, 2008: 231)، لقياس الأداء والمتضمن معيارين الكفاءة والفاعلية. إذ إن الكفاءة *Efficiency* إنجاز النتائج المحددة (المخرجات) بأقل استخدام للموارد (المدخلات)، وتركز الكفاءة على مفهوم الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة بأقل الكلف. ويمثل مفهوم كفاءة المنظمة معيار الرشد في استخدام الموارد بشقيها الملموسة وغير الملموسة، إذ إن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لابد وأن تؤمن إمكانية استمرار تدفق مواردها لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر. هذا خاصة وإن واقع البيئة المعاصرة يتسم

بمحدودية الموارد المتاحة، مما يجعل المنظمة تعاني باستمرار من شحة الحصول على الموارد بالكميات والنوعيات اللازمة لأداء أنشطتها. لذلك لابد أن تقوم المنظمة باعتماد الأسلوب الراشد في التوجه نحو تحقيق الأمثلية Optimization في استخدام الموارد المتوافرة، وكذلك محاولة التوفيق بين الأهداف المتوخاة وما يتوافر لديها من موارد، فالمبالغة بإمكانية تحقيق الأهداف، مع عدم كفاية الموارد المتوفرة، يجعل المنظمة تعاني من إخفاقات حادة في مجمل أنشطتها وعملياتها (Wheelen & Hunger, 2008). وبين (ادريس، والغالبي، 2009) أن كفاءة المنظمة ينظر لها غالباً من زاوية تقديم المنافع القادرة على إيجاد التوازن في أدائها. وهذا ينطبق على ضرورة اعتماد رضا الأفراد العاملين كواحد من المؤشرات المعبرة عن كفاءة الأداء خاصة وإن تحقيق المنافع القادرة على رفع الروح المعنوية للأفراد العاملين من شأنه أن يعزز من إسهاماتهم االمستمرة في تحقيق الأهداف وبدرجات أعلى من كفاءة الأداء. وتعد إمكانية إيجاد اهتمامات لدى الأفراد وقناعاتهم، وتوفير سبل الولاء للمنظمة مسألة أساسية تكرس لها المنظمة المعاصرة جهوداً كبيرة، وبخاصة عندما تأخذ بنظر الاعتبار القيم والمعتقدات السائدة في البيئة الاجتماعية، وما تؤمن به المنظمة ذاتها.، فالتاكيد ينصب على حقيقة أن قياس الكفاءة يعتمد على مؤشرين أساسيين هما:

- مدى توافر الموارد بشقيها الملموسة وغير الملموسة.
- سبل استخدام تلك الموارد لتحقيق الأهداف

أما الفاعلية *Effectiveness* فهي مصطلح يتعلق بتحقيق الأهداف كما أنه يعني التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والمقاصد والأهداف المرجوة منها. إذ يؤيد (Cameron & Whetten,1983:3) أنه من المناسب الاعتماد على الفاعلية بمفاهيمها ومحاورها عند دراسة الأداء في مختلف المجالات الإدارية، وخاصة في مجال بحوث الإدارة الاستراتيجية ونظرية المنظمة نظراً لما تتطلبه الطبيعة المتشابكة للأهداف التنظيمية وحاجات الأطراف المرتبطة بها من اهتمام، إذ يغطي ميدان الفاعلية التنظيمية أهداف أصحاب المصالح في المنظمة، ويعمل على قياس هذه الأهداف لمختلف الأطراف.

وينظر (Shipper & White,1983:102-103) إلى قياس الفاعلية التنظيمية من منطلقين داخلي وخارجي، فالفاعلية ضمن البيئة الداخلية تقيم على أساس درجة تحقيق المنظمة للأهداف، أما ضمن البيئة الخارجية، فإن فاعلية المنظمة تقاس على أساس درجة قبول الخدمات من قبل المستفيدين، ودرجة استيعابها للتطور والإبداع التكنولوجي، وقدرتها على اتخاذ ردود أفعال تجاهها.

وأكد (Porter,1996:61-63) على مفهوم الفاعلية وقدرتها كميدان أداء تستطيع المنظمة من خلاله التفوق، إذ إن الاهتمام بالتحسين للفاعلية مهم لإنجاز الأداء العالي.

وتبدو العلاقة بين الفاعلية والكفاءة كبيرة جداً، فرغم إمكانية أن تكون المنظمة فاعلة، وليست كفوءة، أو العكس لكن الإدارة تبحث دائماً عن وجود توافق ومواءمة بين هذين المفهومين، إذ المطلوب أن تكون المنظمة فاعلة وكفوءة في نفس الوقت، ولغرض أن يكون الأمر

كذلك يتطلب الأمر تنسيق ومواءمة ثلاث قضايا أساسية، وهي الأهداف، ومدى ملاءمة الوسائل المستخدمة لإنجاز الأهداف من جانب، وكذلك النتائج المتحققة، ومدى قربها وبعدها عن الأهداف المحددة وتناسبها مع الوسائل المستخدمة. هنا تبدو الكفاءة باعتبارها معياراً نوعياً وكمياً يتسع ليشمل جوانب الإنتاجية بالإضافة إلى ما يرتبط بالعمل من أمور أخرى كالوسائل المستخدمة وطبيعتها ومدى دقة الأهداف المحددة وقرب النتائج المتحققة من تلك الأهداف (الغالبي، زاير، 1998: 182 ـ183).

(2 - 4): جودة الخدمات المقدمة

عرفت الجودة من قبل الجمعية الأمريكية بأنها هي "الحالة المتحركة أو الديناميكية والمتعلقة بالخدمات والمنتجات والأفراد والعمليات والبيئة لغرض سد حاجة أو مواجهة متطلبات متوقعة" (Bonser, 1999:507). ويركز هذا المفهوم على رضا المستهلك أو العميل وكسب ولائه وزيادة ثقته في المنتجات المقدمة إليه من المنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء حيث يؤكد على تطابق المنتجات مع التصميم أو المواصفات التي تم إقرارها. وأيضاً يركز على الجوانب التي تؤكد من أن السلعة المنتجة أو الخدمة التي يتم تقديمها هي صالحة للاستعمال وإن عملية الإنتاج تقع ضمن حدود الرقابة والحدود المسموح بها وأن الإجراءات والتعليمات والسياسات الخاصة بإنجاز الأعمال بشكل سليم وفي كافة المراحل.

ومهما تعددت التعاريف لمفهوم الجودة، إلا أنها يجب أن تلتقي في أربعة عناصر رئيسة، وهي (النعيمي، وآخرون، 2009 ؛ المحاميد، 2008: 39 ـ 40):

1. الجودة درجة التفضيل Degree of Superlative

فالجودة تعني لمعظم الناس التفوق Superlative، لذلك تعد سيارة مرسيدس هي سيارة الجودة، وكذلك ساعة رولكس هي ساعة الجودة ... إلخ. وفي المثالين السابقين تعد الجودة مرادفاً للرفاهية والتمييز. ففي ظل الأمثلة السابقة تعد الجودة منتجات متاحة للقادرين على الدفع.

2. الجودة المطابقة للاستعمال Fitness of Use

تعرف الجودة بأنها (المواءمة للاستعمال) وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند إنجازهم أعمالهم، بالإضافة إلى مشاركة العميل في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها (أو وضع مواصفاتها وفقاً للمتطلبات العملية وتوقعاته إذا كان غير قادر على التعبير عنها).

3. الجودة المطابقة مع المتطلبات Conformity With the Requirements

استناداً إلى هذا التعريف فإن تحقيق الجودة يتم إذا كان المنتج أو الخدمة يشبع كافة المتطلبات المحددة من العملاء سواء حددت في عقد الشراء أوحددت بموجب المواصفات المعلنة والمحددة أو حددت بموجب قانون أو غير ذلك. وضمن نظام الجودة في المنظمات فإن المتطلبات تحدد من خلال

الوثائق فإذا تضمن العقد بين المورد والعميل مطابقة وثائق نظام الجودة، فإن متطلبات النظام تصبح هي متطلبات العميل.

4. الجودة التركيز على العميل Customer Focus

وبفضل التطورات التي شهدتها أنظمة الإنتاج والتطور التكنولوجي الذي دخل إلى ميادين الحياة كافة. فقد انعكست آثارها على أذواق المستهلكين بشكل واضح، مما أدى إلى أن يصبح تعريف الجودة مجموعة الخصائص الشاملة في السلع والخدمات المؤثرة في تلبية حاجات العميل الظاهرية والضمنية.

وقد عرفت منظمة المعايير الدولية الأيزو ISO 9000:2000 جودة الخدمة بأنها درجة تلبية مجموعة من الخصائص في الخدمة المقدمة للزبائن (جودة، 2004: 19). وقد عرفت الرابطة الأمريكية لمراقبة الجودة. جودة الخدمة من حيث مدركات العميل بمعنى مدى وجود مطابقة بين الخدمة والتوقعات أو حتى ظهور مستوى يفوق التوقعات (من وجهة نظر العميل وليس المنظمة). وهذا الاختلاف مهم حيث يجبر مزودي الخدمات على الأخذ بعين الاعتبار وجهة نظر العميل، وتحديد ما هو متوقع من قبل العميل فيما يتعلق بجودة الخدمة أو تقييم الجودة للخدمة ومن ثم تطوير خدمات تتطابق مع هذه التوقعات أو تفوقها (مصطفى، 2003: 227). كما عرف بعضهم جودة الخدمة ملاءمة الاستخدام، وهي مبنية على إشباع حاجات العميل. ويمكن توحيد هذين المفهومين في المبدأ تقرير العميل للجودة. فالجودة تحدث حين تقدم المنظمة الخدمة حسب

المواصفات التي تحقق احتياجات العملاء (حمد، 2001: 105). كما عرفها (العقيلي، 2001: 17) بأنها تقديم المنظمة لخدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لتقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها.

وقد حدد (David, 1987: 104 -108) عدة أبعاد رئيسية للجودة هي:

1. **الأداء:** ويعبر عن الخصائص التشغيلية للمنتج، وهذا البعد من أبعاد الجودة يتضمن الخصائص القابلة للقياس والعلامات التجارية التي يمكن ترتيبها بموضوعية في المظهر الفردي للأداء.

2. **السمات أو الملامح:** وهي الخصاص الثانوية التي تدعم صورة المنتج في نظر المستهلك يدعمها لتغطية الأساليب للمنتج. إذ يصعب الفصل بين الخصائص الأساسية للمنتج والخصائص الثانوية التي تمكن قياسها.

3. **الاعتمادية:** وهي احتمال قدرة المنتج على أداء الوظيفة بنجاح في ظروف الاستعمال العادية ودون إخفاق، والاعتمادية تهم المستهلك بالدرجة الأولى مثل الصيانة وقدرة المنتج على توفير الوقت والجهد.

4. **المطابقة:** وهي درجة مطابقة مواصفات تصميم المنتج ومواصفات العمليات للمعايير التي صنعت على أساسها وهذا يعود إلى المداخل التقليدية الرائدة في مجال الجودة.

5. **الاستمرارية:** وهي عبارة عن عمر المنتج أو المدة التي يستطيع المستهلك استخدام السلعة فيها دون الحاجة إلى أن يقوم ببيعها بسبب عدم جدوى إصلاحها وهذا يعني أنها تشمل البعد الاقتصادي والبعد التقني.

6. **مستوى الخدمة:** وهي تنصرف إلى السرعة، المقدرة والكفاية، وسهولة الإصلاح، فالمستهلك لا ينظر إلى زاوية واحدة في المنتج وهي تعطل المنتج بل ينظر أيضا إلى المدة قبل أن تتم إعادة الصيانة.

7. **الجمالية**: تعد الجمالية بعداً شخصيا مطلقاً للجودة ويعكس المظهر الخاص بالمنتج وهي بالنهاية تعتمد على التقنية الفردية للمستهلك.

8. **الانطباع عن الجودة:** وهذا البعد يعتمد بشكل أساسي على مدى شهرة العلامة التجارية وشهرة الشركة المنتجة، ومن خلال الترويج والإعلان، فالمستهلك لا يوجد لديه في أحيان كثيرة أي معلومة أو خاصية معينة يعتمد عليها في المقارنة بين السلع والخدمات، فالمقياس الوحيد الذي يعتمد عليه المستهلك هو العلامة التجارية.

ويركز (Parasuraman, et..al, 1988:21-40) أن للجودة خمسة أبعاد أساسية تتمثل في، التوكيد Assurance، والاعتمادية Reliability، التعاطف Empathy، والاستجابة Responsiveness، والملموسية Tangibility. إذ إن:

1. **ملموسية الخدمة المقدمة** تشير إلى البيئة المادية التي تقدم من خلالها الخدمة والطريقة التي يظهر بها مكان تقديم الخدمة (Lam, 1997: 146).

2. **اعتمادية الخدمة المقدمة** تشير إلى إمكانية وقدرة المنظمة ومن وجهة نظر متلقي الخدمة على تقديم الخدمة بالوقت المحدد وأن تكون الخدمة بمستوى يتحقق معه التوازن وما يحصل من منافع ويتم ذلك بجعلها ذات خصائص تتصف بالمبادرة في أساليب التقديم التي تسهم في إيجاد حالات طلب جديدة (Ghobadian, et..al, 1994: 52).

3. **الاستجابة للخدمة المقدمة** تشير إلى القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات المستفيدين وتلبية احتياجاتهم الجديدة أو الطارئة والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بكفاءة وفاعلية وذلك من خلال المرونة في إجراءات ووسائل تقديم الخدمة برحابة صدر (Ghobadian, et..al, 1994: 52).

4. **أمان الخدمة المقدمة** تشير إلى مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة للمستفيدين فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها مما يترتب عليه الثقة المتبادلة (Ramsaran & Roshnee, 2008: 112).

5. **التعاطف** تشير إلى مقدرة العاملين على مخاطبة المستفيدين بأسلوب ودي يجعلهم يشعرون بالراحة والطمأنينة أثناء الحوار أو في أثناء تقديم الخدمة لهم (Ramsaran & Roshnee, 2008: 112).

(2 - 5): القيادة العامة لشرطة أبو ظبي

واكب التقدم الذي حققته شرطة أبو ظبي مسيرة النهضة الشاملة على مستوى الدولة واستجاب لمتطلبات توفير المناخ الملائم لتحقيق أهدافها وحماية مكتسباتها. وأن هذا التطور السريع في مختلف المجالات يلقي المزيد من المسؤوليات على عاتق جهاز الشرطة. في ضوء ذلك، انطلقت أكبر عملية بناء مؤسسات شرطية متكاملة المقومات مستلهمة رؤى المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان، رحمه الله، وإيجازه مدى أهمية الأمن بقوله "إننا نتطلع إلى تحقيق الإنجازات وتركيز الجهد على توفير الأمن وتدعيم الاستقرار في ربوع البلاد". إذ شهدت شرطة أبو ظبي على مدى العقود الخمسة الماضية طفرة حقيقية غير مسبوقة في كافة المجالات، جعلتها محط أنظار الجميع، بدعم وتوجيهات قائد المسيرة سيدي صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس دولة، حفظه الله، الذي واكب عملية بناء وتطوير شرطة أبو ظبي منذ نشأتها. ويتوافق مع هذا التوجه أيضا، حرص سيدي الفريق أول سمو الشيخ محمد بن زايد آل نهيان ولي عهد أبو ظبي نائب القائد الأعلى للقوات المسلحة، على رعاية ودعم وتطوير جهاز الشرطة والارتقاء به إلى أرفع المستويات، خلال زيارات سموه الدورية إلى مقرات ومراكز شرطة أبو ظبي، وتوجيهاته السديدة، التي تثمر الأثر الطيب في نفوس جميع منتسبي شرطة أبو ظبي وتحفيزهم على المزيد من العطاء. ونتيجة هذا التطور أضافت شرطة أبو ظبي إلى هيكلها إدارات حديثة تواكب روح العصر والتطور الذي يحدث فيه حرصا منها على الارتقاء بمستوى الخدمات الأمنية، فأنشأت إدارة الشرطة المجتمعية، ومراكز الدعم الاجتماعي، وإدارة الطوارئ والسلامة العامة، وإدارة جناح الجو، وإدارة الاستراتيجية وتطوير الأداء، ومراكز الشرطة الشاملة، علاوة على الإدارات العامة التي استحدثت في العام 2004، مواكبة لخطة التطور الاستراتيجي (2003-2007)، وتحديث الهياكل الإدارية والتنظيمية، علما بأن المرحلة الثانية من خطة التطور الاستراتيجي للقيادة العامة لشرطة أبو ظبي سوف تنطلق مطلع العام 2008، لتتوافق مع التطور

الشامل لإمارة أبوظبي لتكون دعما لأهداف وزارة الداخلية. وبتطبيق خطة التطور الاستراتيجي، حققت العديد من إدارات وأقسام شرطة أبوظبي الجودة الشاملة. ففي شهر يوليو 2005 حازت إدارة الشؤون المالية وإدارة المشتريات والمستودعات وإدارة شؤون الموظفين بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي على شهادة الجودة العالمية وفق مواصفات الأيزو (ISO2000:9001). وتم استحداث "جائزة الإبداع الشرطي" التي تعد الأولى من نوعها على مستوى العالم، وذلك بهدف تحفيز التنافس الإبداعي بين أفراد وأطقم شرطة أبو ظبي.

إن إنشاء قوة للشرطة في أبو ظبي عام 1957 كان حدثا جديدا تماما لم تعهده إمارة أبوظبي من قبل، فقد كان في واقع الأمر نقلة تحديثية وتنظيمية كبرى، في مجتمع اعتاد على تيسير شؤونه وأحواله، وحل مشكلاته بأساليب تقليدية تعتمد على الأمن الذاتي، والعادات والتقاليد. إذ أن إنشاء شرطة أبو ظبي كان بمثابة أول إشارة تحديث في المنطقة والاتجاه إلى بناء المؤسسات الحكومية في إمارة أبو ظبي، وتمت المزاوجة بين الشرطة وحركة التنمية والازدهار الذي شهدته إمارة أبو ظبي على مدى نصف قرن حتى الآن، فكان للشرطة الدور البارز والمهم والحيوي في تحقيق وحفظ الأمن والنظام والاستقرار وفي تجذير دعائم وعوامل البناء والتطور والتنمية والازدهار. وقد استكمل المغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان – رحمه الله– في عام 1966 حينما تسلم مقاليد الحكم في إمارة أبو ظبي، وبدأ بمهمة عالية وإرادة لا تلين في تطوير قوة شرطة أبو ظبي حتى غدت طوال مسيرة حكمه الرشيد من أفضل المؤسسات الأمنية في المنطقة، وأصبحت القيادة العامة لشرطة أبو ظبي على ما هي عليه اليوم من كفاءة وعطاء ومكانة تضاهي أعرق أجهزة الشرطة في العالم.

إن تاريخ الشرطة والأمن العام في إمارة أبو ظبي هو جزء من تاريخ الإمارات العربية المتحدة، إذ إنه لم تكن إمارة أبو ظبي في الخمسينات تأخذ طابعها النظامي القائم على الوحدات الإدارية وتقسيماتها المختلفة، وذلك لعدة أسباب مختلفة منها الظروف المحيطة وضعف الإمكانات

في ذلك الوقت، علاوة على ندرة التعلم. وقد مرت شرطة أبو ظبي خلال الأعوام الخمسين الماضية بأربع مراحل مهمة:

1. المرحلة الأولى: 1957–1966 (مرحلة التأسيس).
2. المرحلة الثانية: 1966–1979 (مرحلة البناء) وبدأت مع تسلم الشيخ زايد – رحمه الله– مقاليد الحكم في أمارة أبو ظبي، إذ نال تطوير شرطة أبو ظبي جانبا من اهتماماته.
3. المرحلة الثالثة: 1979–1995 (مرحلة التقدم) نحو دمج شرطة أبو ظبي في وزارة الداخلية الاتحادية.
4. المرحلة الرابعة: 1995–2007 (التطور النوعي والاستراتيجي والجودة والتميز) وبدأت مع تسلم الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان منصب القائد العام لشرطة أبو ظبي، إذ شهدت تطورا كبيرا وتحولا نحو إرساء القيم والأهداف الإستراتيجية التطويرية وبناء الهياكل التنظيمية الحديثة للشرطة وتمحورها حول تطوير وظيفتها الإنسانية المجتمعية، لتحقيق أهم أهدافها وهو مبدأ (معا نحو مجتمع آمن).

وكان تسلم الفريق سمو الشيخ سيف بن زايد آل نهيان وزير الداخلية مسؤولية وزارة الداخلية بمثابة بداية جديدة لدعم العمل الشرطي وتفعيله على كل إدارات الوزارة. إذ أعطى سموه جل اهتمامه بتطبيق مبادئ وأسس الاستراتيجية الأمنية الشاملة.

إن هذه المراحل التاريخية الأربع تعد قفزات لشرطة أبو ظبي خلال مسيرتها العظيمة في ظل القيادة الرشيدة للمغفور له بإذن الله تعالى الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان – طيب الله ثراه– ولصاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان رئيس الدولة – حفظه الله–.

(2 - 6)**:** الدراسات السابقة العربية والأجنبية,

(2 - 6 - 1)**:** الدراسات العربية

- **دراسة (ادريس، 1996) بعنوان** "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات : دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمات الصحية بدولة الكويت". هدفت إلى الكشف عن درجة التطابق أو الفجوة بين توقعات المرضى لمظاهر جودة الخدمات الصحية التي تقدمها المستشفيات والمستوصفات الحكومية وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات من ناحية، وبين توقعات المرضى وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة الصحية من ناحية أخرى. وقد توصلت الدراسة إلي العديد من النتائج أبرزها أن الإدارة تدرك بشكل واضح توقعات العملاء حول جودة الخدمة الصحية التي تقدم لهم من حيث الدقة وعدم الأخطاء في الفحص أو العلاج أو المعلومات، والشعور في الأمان في التعامل مع المؤسسة، وتقل الفجوة السلبية بدرجة ملحوظة بين إدراكات الإدارة لتوقعات المرضى وبين توقعات المرضى بالنسبة لكل من الاعتمادية والأمان في الخدمة الصحية.

- **دراسة (القحطاني، 1996) بعنوان** " **قياس مستوى جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية"**. هدفت إلى قياس مستوى الجودة في أداء الخدمة لدى كل من القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي

المقارن، وذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة باستخدام المقابلة التليفونية لعدد 450 شخصاً من المقيميين بمدينة الرياض. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة خدمات القطاع العام ليست متدنية بدرجة كبيرة، كما أنه لم يكن هناك قناعة تامة بأن مستوى خدمات القطاع الخاص أفضل من مثيلاتها في القطاع العام. كما توصلت الدراسة إلى وجود اختلاف في مستوى جودة الخدمات التي يقدمها القطاع العام، وكذلك الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص.

- **دراسة (الشيخ، وبدر، 2004) بعنوان "العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني".** هدفت إلى التعرف على مستوى استخدام نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الأدوية الأردنية. بالإضافة إلى التعرف على العلاقة بين المتطلبات التنظيمية والتقنية لنظم المعلومات والميزة التنافسية لهذه الشركات. تكونت عينة الدراسة من (12) شركة من شركات الأدوية المسجلة في الاتحاد الدوائي الأردني. وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات تسهم في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الأدوية الأردنية وذلك من خلال تأثيرها في جودة المنتجات والأداء المالي والسيطرة على الأسواق والإبداع والتطوير وكفاءة العمليات، وأن هناك علاقة إيجابية بين المتطلبات التنظيمية والتقنية لنظم المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية لشركات الأدوية الأردنية، وهناك علاقة إيجابية بين سنوات الخبرة ونسبة الاستثمار في تقنية المعلومات وعدد أجهزة الحاسوب والحصة السوقية.

- **دراسة (الحياري، 2007) بعنوان** "مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن".

هدفت إلى التعرف على عملية التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية في الشركات الصناعية العامة في الأردن، والكشف عن العناصر الواجب توافرها والتي على الشركات المبحوثة أن تستخدمها لتحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال التنافسية، وكذلك بيان أثر هذا التوافق على الأداء المؤسسي من حيث إنتاجية العمل والمبيعات والربحية. تكَّون مجتمع الدراسة من الشركات الصناعية العامة في الأردن والبالغ عددهم (48) شركة، وقد تم استخدام الاستبانة لفحص فرضيات الدراسة، وكانت وحدة المعاينة من المديرين العاميين ونوابهم ورؤساء أقسام نظم المعلومات، وكانت الاستبانات المستردة (210). وقد توصلت الدراسة إلى أن توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والمبيعات والربحية في الشركات المبحوثة .وأن وضوح توجهات الإستراتيجية والتزام الاتصال الفعال والتعاون وتبادل المعرفة والرؤية المشتركة بين تنفيذي نظم المعلومات وتنفيذي الأعمال من أهم العناصر اللازمة لتحقيق التوافق الإستراتيجي في الشركات المبحوثة .وتقترب هذة الدراسة من دراسة الباحث من حيث كيفية تحقيق التوافق بين نظم المعلومات الإدارية واستراتيجيات الأعمال.

(2 - 6 - 2) : الدراسات الاجنبية

- **دراسة** (Mehata & Durvasula, 1998) **بعنوان** " ***Relationships between SERVQUAL dimension and Organizational Performance in the case of business to business service***". هدفت لقياس جودة خدمات النقل البحري في ميناء سنغافوره من خلال تطبيق أنموذج القياس ***SERVPREF*** حيث شملت دراستهما عينة مختارة من (114) منشأة في سنغافوره. وقد توصل الباحثان إلى معرفة مكامن القوة والضعف في أبعاد جودة الخدمة الخمسة ، إذ ان الجوانب المادية الملموسة لخدمة النقل البحري المقدمة لمنشآت الأعمال سجلت أضعف مستوى مقارنة بباقي الأبعاد، في حين أن الأمان والاستجابة والاعتمادية والتعاطف على التوالي قد حققت مستوى ارتباط قوي مع الجودة الكلية للأداء.

- **دراسة** (Meulenbroeks,1998) **بعنوان** " ***Creating a Competitive Advantage through Quality***". هدفت إلى توضيح آلية بناء علاقات إيجابية طويلة المدى مع العملاء من خلال التعرف على احتياجات وتوقعات وطموحات العملاء والتركيز عليها في عمل مؤسسة Hewlett - Packard المستقبلي وإيصال الخدمات بأعلى جودة. وقد أجريت الدراسة على مؤسسة Hewlett - Packard . وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظام جودة المشروع يعطى آلية محددة لأسلوب التطبيق لهذا النظام والذي ينعكس بشكل إيجابي على معرفة جوانب القصور في جودة الخدمات المقدمة.

- **دراسة** (Huang, 2000) **بعنوان** " ***The impacts of information technology on organizational effectiveness in human service Organizations***". هدفت إلى اختبار العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والفعالية التنظيمية المستندة إلى إدراك موظفي القطاع العام لتنظيماتهم. ولقد وسعت الدراسة من تركيز البحث على تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل الفعالية التنظيمية. وتقترح الدراسة نموذجاً متكاملاً يوحد بين الأنظمة التقنية الاجتماعية وفكرة العمليات الداخلية المستندة على نظرية القيم المتنافسة ثم تختبر الفروض المشتقة من فكرة العمليات الداخلية. وبحث موضوع الأنظمة التقنية الاجتماعية والنموذج المتكامل يسهل فهم دينامية أثر تكنولوجيا المعلومات على التنظيمات. وهدف هذا الاقتراح هو فحص العلاقات الداخلية وكيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات وتتفاعل مع فعالية التنظيم مع إعطاء أهمية خاصة لتعريف مضامين الفعالية التنظيمية وما يطرأ على التنظيم من تغير قبل وبعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتأثيرات المختلفة على منظمات الخدمة الإنسانية في حكومة الولاية مقارنة بأقسام أخرى من الخلفية النظرية لهذه الدراسة. وتفترض الدراسة أن تؤثر أنظمة تكنولوجيا المعلومات على الفعالية التنظيمية على ضوء الأنظمة الاجتماعية للتنظيمات وبالتحديد : الاتصالات، فعالية الفريق، تطوير الموظفين، والرضا عن العمل والترقيات. وتؤكد نتائج التحليلات فعالية الفريق والتحسينات والاتصالات والرضا عن العمل كمتغيرات صالحة ومؤشرات على فعالية المنظمة. ولم يتم دعم الموظفين

حتى يكون مؤشراً ملحوظاً على فعالية التنظيم تستند على الدراسة . ولقد ثبت أيضاً أن تكنولوجيا المعلومات كمتغير له ارتباط قوي بالفعالية التنظيمية بعد ضبط كل المتغيرات الأخرى في نموذج الانحدار. ولقد كان هناك تحليلات أخرى مع خمسة متغيرات نظرية متداخلة ذات مغزى تنتج عن وجود تكنولوجيا المعلومات كمتغير، وتلك المتغيرات البنيوية في نموذج الانحدار. ولقد تم أيضاً التأكيد على أن التأثيرات المتداخلة موجودة حقاً لتؤثر في المتغير التابع . ولقد ثبت أن هذا النموذج المتكامل إنما هو إطار سليم لتقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات على قضايا أو موضوعات الفعالية التنظيمية. وتقترح نتائج التحليل أن الفعالية التنظيمية ستزداد إذا روعي في تصميم التنظيم كلٌ من الأنظمة التقنية والاجتماعية بطريقة أفضل وليس التركيز على النظام التقني فقط أو النظام الاجتماعي مفرداً. وفي التحليل المقارن لوكالات متعددة فإن الدراسة لا تكشف (عن وجود فرق ملحوظ) جوهري في إدراك العمال لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الفعالية التنظيمية بين تنظيمات الخدمة الإنسانية أو بقية التنظيمات العلمية لدى حكومة ولاية تكساس. كما تؤيد النتائج تأثير الزمن كمتغير في علاقته بتكنولوجيا المعلومات عند تطبيقها، وإدراك موظفي الولاية للفعالية التنظيمية. ولقد تم في هذه الدراسة مناقشة تطبيقات التعليم المهني الاجتماعي ومنظمات الخدمة البشرية لتطوير استراتيجيات عملية للتطبيق الناجح لأنظمة تكنولوجيا المعلومات.

- **دراسة** (Gebauer & Schober, 2005) **بعنوان** " ***Information System Flexibility and the Performance of Business Processes***". هدفت الدراسة إلى اختبار أثر مرونة نظم المعلومات على أداء عمليات الأعمال الداخلية للمنظمات. أجريت الدراسة على (75) شركة تعمل في مجال الإنشاءات في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً لمرونة نظم المعلومات على أداء عمليات الشركات الداخلية.

- **دراسة** (Wenzhong & Xiaoman, 2007) **بعنوان** " ***Performance monitoring and optimization design of Database access layer about management information system***". هدفت الدراسة إلى فحص طبيعة العلاقة بين رقابة الأداء والدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في (25) شركة صناعية في ماليزيا. وقد توصلت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً كبيراً في عملية رقابة الأداء سواء على المستوى الفردي أو على المستوى المنظمي. وأن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الاستخدام الفاعل لنظم المعلومات الإدارية وتحقيق مستويات أداء عالية.

- **دراسة** (Bani-Hani, et..al, 2007) **بعنوان** " ***The Impact of management information system on organizations performance: Field study at Jordanian University***". هدفت الدراسة إلى تحري أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المنظمي من وجهة نظر الأكاديميين العاملين في الجامعات الأردنية في كليات الأعمال. تكونت عينة الدراسة من (15) جامعة حكومية

وخاصة، وتم توزيع (120) استبانة على عمداء ورؤساء الأقسام في كليات الأعمال. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المنظمي للجامعات. وأن نظم المعلومات الإدارية تؤثر بشكل إيجابي على أداء الجامعات عينة الدراسة.

- دراسة (Kearns, 2007) **بعنوان** " ***How the Internal Environment Impacts Information Systems Project Success: An Investigation of Exploitative and Explorative Firms***". هدفت الدراسة إلى قياس أثر دعم الإدارة العليا لتخطيط نظم المعلومات ومشاركة الإداريين في تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية على تخطيط مشروع نظم المعلومات وعلى بعض مشاكل تطبيق تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية وبعض المعوقات الإدارية .ومن ثم تحليل أثرها على نجاح المنظمة وفق توجه نظم المعلومات. واشتمل مجتمع الدراسة على مجموعة من الشركات الأمريكية وعلى عينة من المديرين التنفيذيين لنظم المعلومات. و أبرزت نتائج الدراسة دور دعم الإدارة العليا ومشاركة الإداريين في تخطيط نظم المعلومات من خلال ارتباطها بشكل إيجابي بتطبيق تخطيط نظم المعلومات، وكذلك تقليل الأخطاء والمشاكل والعقبات التي تعترض تطبيق تخطيط نظم المعلومات .كذلك فإن تطبيق تخطيط نظم المعلومات وتقليل مشاكل تطبيق تخطيط نظم المعلومات التقنية والإدارية يؤدي إلى النجاح التنظيمي من مدخل وتوجه نظم المعلومات.

- **دراسة** (Xiaoying, et..al, 2008) **بعنوان** "***Business Performance, Business Strategy, and Information System Strategic Alignment: An Empirical Study on Chinese Firms***". بالاعتماد على الدراسة الميدانية على مجموعة من الشركات الصينية ، هدفت هذه الدراسة إلى قياس التوافق الاستراتيجي وأثره على أداء الأعمال. وقامت هذه الدراسة أيضا بقياس استراتيجية الأعمال التجارية ، ونظام المعلومات الاستراتيجية، ومواءمة نظام المعلومات الاستراتيجية، وبناء نموذج نظري لوصف العلاقة بين هذه العوامل ، وقد تم التوصل إلى أن المواءمة في نظام المعلومات الاستراتيجية يحسن من أداء الأعمال أكثر مما لو تناولنا تأثير استراتيجية عمل أو نظام المعلومات الاستراتيجية وحدها، على الرغم من أن استراتيجية العمل يمكن أن تؤثر تأثيرا كبيرا على أداء الأعمال.

- **دراسة** (Min & Fei, 2008) **بعنوان** "***The Impact of Information System Usage on Performance: Based on the Innovation Perspective***". هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج يرتبط باستخدام نظم المعلومات الإبداعية والأداء المنظمي البعيد والقصير المدى. أجريت الدراسة على المصانع في الصين. وقد توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات يرتبط بعلاقة إيجابية بالأداء المنظمي. بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والأداء المالي.

- **دراسة** (Olugbode, et..al, 2008) **بعنوان** "***The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach***". هدفت الدراسة إلى اختبار أثر نظم المعلومات على أداء الشركة والربحية باستخدام مدخل دراسة الحالة. أجريت الدراسة على شركة *Beale & Cole* البريطانية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً دالاً إحصائياً لنظم المعلومات على أداء الشركة وعلى تحقيق ربحية مالية عالية.

- **دراسة** (Naranjo-Gil, 2009) **بعنوان** "***Management information systems and strategic performances: The role of top team composition***". هدفت الدراسة إلى تحليل دور الإدارة العليا في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي. تكونت عينة الدراسة من (92) فريق إدارة عليا. أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية كاليفورنيا. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على الأداء الاستراتيجي.

(2 - 7): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة ــ حسب علم الباحث ــ التي ربطت بين نظم المعلومات وأداء قيادة مؤسسة عسكرية وتأثيرهما على جودة الخدمات المقدمة. كما تتميز هذه الدراسة بتطبيقها على القيادة العامة لشرطة أبوظبي. بالإضافة إلى أن الدراسات الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة باعتمادها متغيرات نظم المعلومات لم يتم اعتمادها في الدراسات السابقة

وهي المعلومات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية، وأنه تم استخدام اختبار الارتباط التشابكي Canonical Correlation لدراسة أثر العلاقة بين متغيرات نظم المعلومات ومتغيرات أداء القيادة العامة لشرطة أبو ظبي على جودة الخدمات المقدمة.

الفـصل الثالث

منهجية الدراسة

الطريقة والإجراءات

(3-1): المقدمـــــة

(3-2): منهج الدراسة

(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها

(3-4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

(3-5): أنموذج الدراسة

(3-6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

(3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة

(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3-1): المقدمـــــة

هدفت الدراسة الحالية إلى بيان أثر التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة. ولتحقيق هذا الهدف اتبع الباحث المنهج الوصفي والتحليلي عبر استخدام الأسلوب التطبيقي المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ويتضمن هذا الفصل على منهج الدراسة المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وأنموذج الدراسة، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وكذلك فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

(3-2): منهج الدراسة

تعد الدراسة الحالية دراسة تطبيقية، تعتمد على الأسلوب الوصفي والتحليلي، وبهذا استخدم الباحث المنهج الوصفي والتحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات.

إذ يحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم لغرض التوصل إلى نتائج تخدم أهداف الدراسة الحالية وذلك من خلال الاعتماد على استبانة تم تصميمها وفقا للخطوات العلمية المتعارف عليها.

(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارات الأمنية (إدارة تقييم أداء العاملين، إدارة التدريب، إدارة تخطيط الموارد البشرية، إدارة الشرطة المجتمعية، إدارة شؤون الموظفين) بالإضافة إلى رؤساء الأقسام والفروع التابعة لهذه الإدارات في القيادة العامة لشرطة أبوظبي. كما هو موضح بالجدول (3 ــ 1).

الجدول (3 ــ 1)

مجتمع الدراسة

ت	الإدارة	مدير الإدارة	نائب مدير الإدارة	رؤساء الأقسام	مسؤولي الفروع	المجموع
1	إدارة تقييم أداء العاملين	1	1	4	14	20
2	إدارة التدريب	1	1	6	24	32
3	إدارة تخطيط الموارد البشرية	1	1	4	12	18
4	إدارة الشرطة المجتمعية	1	1	4	16	22
5	إدارة شؤون الموظفين	1	1	4	17	23
	المجموع	5	5	22	83	115

أما عينة الدراسة فستمثل مجتمع الدراسة نفسه، والبالغ عددها (115). إذ عمد الباحث إلى اختيار أفراد عينة الدراسة من الإدارات المبينة في الجدول (3 ــ 1) وبشكل قصدي. وقد تم توزيع (115) على أفراد عينة الدراسة بشكل قصدي، استرد منها (108)، استبعد منها (3) استبانة لعدم صلاحيتها لعملية التحليل الإحصائي، وبهذا يصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل

الإحصائي ما مجمله (105) استبانة موزعة بين فئات أفراد عينة الدراسة وكما هو موضح بالجدول (3 ــ 2).

الجدول (3 ــ 2)

الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل موزعة حسب فئات أفراد عينة الدراسة

ت	الإدارة	الفئة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل
1	إدارة تقييم أداء العاملين	مدير الإدارة	1	1	1
		نائب مدير الإدارة	1	–	–
		رؤساء الأقسام	4	4	4
		مسؤولي الفروع	14	14	14
2	إدارة التدريب	مدير الإدارة	1	–	–
		نائب مدير الإدارة	1	–	–
		رؤساء الأقسام	6	4	1
		مسؤولي الفروع	24	24	24
3	إدارة تخطيط الموارد البشرية	مدير الإدارة	1	1	1
		نائب مدير الإدارة	1	1	1
		رؤساء الأقسام	4	4	4
		مسؤولي الفروع	12	12	12
4	إدارة الشرطة المجتمعية	مدير الإدارة	1	1	1
		نائب مدير الإدارة	1	1	1
		رؤساء الأقسام	4	4	4
		مسؤولي الفروع	16	16	16
5	إدارة شؤون الموظفين	مدير الإدارة	1	–	–
		نائب مدير الإدارة	1	–	–
		رؤساء الأقسام	4	4	4
		مسؤولي الفروع	17	17	17
المجموع			115	108	105

(3-4): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

الجدول (3 ــ 2) يبين المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (العمر ، المؤهل العلمي ، والخبرة)، حيث يتضح أن 97.2% هم من الذين تتراوح أعمارهم بين أقل من 30 سنة إلى 39 سنة وهو ما يدل إلى التركيز على العنصر الشبابي في القيادة العامة لشرطة أبو ظبي. وتبين أن 43.8% من المبحوثين هم من حملة درجة البكالوريوس ، وأن 32.4% هم من حملة الدرجة ثانوية عامة فما دون ، وأن حملة درجة دبلوم الكلية في اختصاصاتهم بلغت نسبتهم 13.3%، وأن ما نسبته 9.5% هم من حملة درجة الماجستير في اختصاصاتهم. وأخيراً فإن 1% من المبحوثين هم من حملة درجة الدكتوراه. وما يتعلق بالخبرة، فقد أظهرت النتائج أن ما نسبته 38.1% هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم بين 6 ــ 10 سنوات ؛ وأن 28.6% هم ممن تقل عدد سنوات خبرتهم عن 5 سنوات. وأن 27.6% هم تتراوح عدد سنوات خبرتهم من 11 ــ 15 سنة. وأن ممن تزيد سنوات خبرتهم عن 16 سنة شكلوا ما نسبته 5.7%.

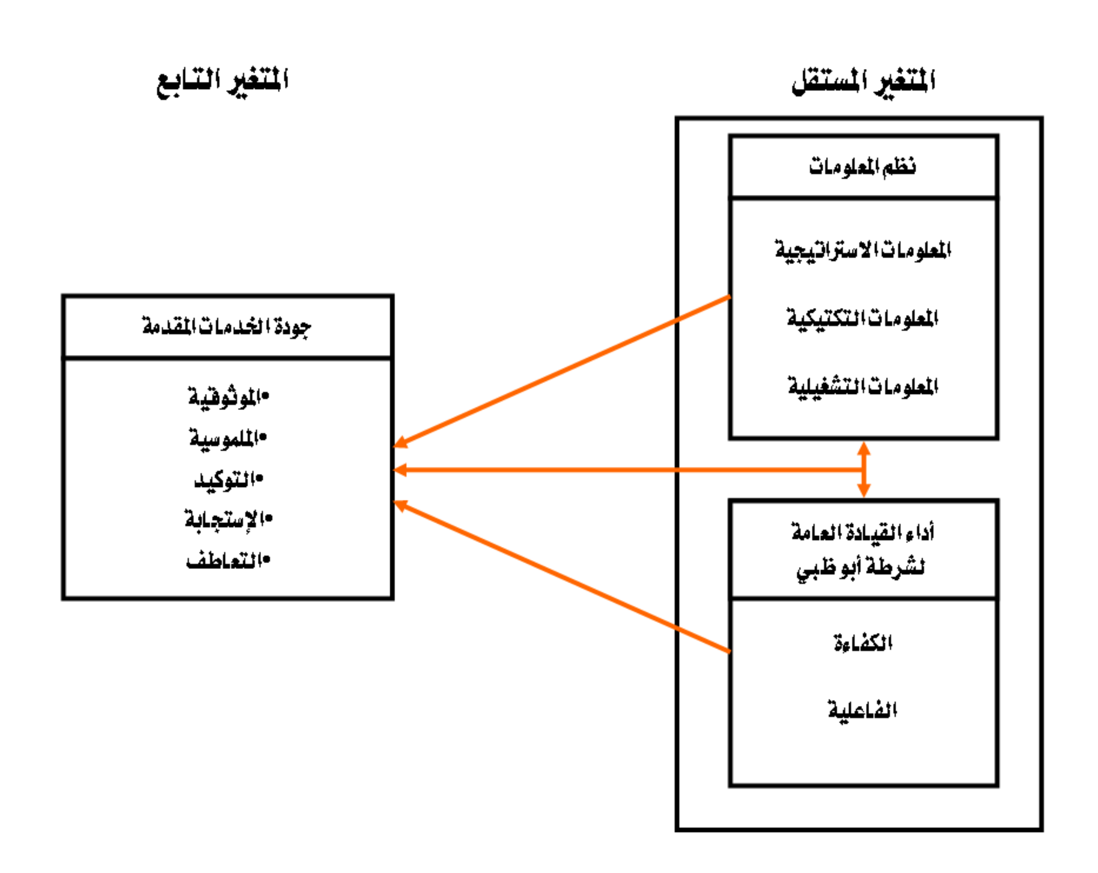
الجدول (3 ـ 3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	أقل من 30 سنة	64	61
		من 30– 34 سنة	21	20
		من 35– 39 سنة	17	16.2
		40 سنة فأكثر	3	2.8
2	المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	34	32.4
		دبلوم كلية	14	13.3
		بكالوريوس	46	43.8
		ماجستير	10	9.5
		دكتوراه	1	1
3	الخبرة	5 سنوات فأقل	30	28.6
		من 6 - 10 سنوات	40	38.1
		من 11 -15 سنة	29	27.6
		أكثر من 16 سنة	6	5.7

(3-5): أنموذج الدراسة

تم الاعتماد في قياس متغيرات نظم المعلومات بالاستناد إلى (Yolande, et..al, 2006: 27-47). أما ما يتعلق بجودة الخدمة فقد تم الاعتماد على (Gorla, 2010: 207-228). واخيراً ما يرتبط بالأداء فقد لجأ الباحث إلى ما أورده كلّ من (Wheelen & Hunger, 2008).



شكل (3–1)
أنموذج الدراسة
إعداد الباحث

(3-6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

بغية تحقيق هدف الدراسة، تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات والمعلومات القابلة للوصف والتحليل:

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.
2. الاستبانة: لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الاستبانة بعد الأخذ بأراء مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال موضوع الدراسة، التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، وتضمنت الاستبانة أربعة أجزاء، هي:

أولاً: الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (5) متغيرات وهي (العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الإدارة، والمنصب الوظيفي) لغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لاستجابة أفراد العينة على المتغيرات موضوعة الدراسة في ضوء المتغيرات الديمغرافية.

ثانياً: تضمن نظم المعلومات من خلال ثلاثة متغيرات رئيسة (المعلومات الاستراتيجية، المعلومات التكتيكية، والمعلومات التشغيلية) و(15) فقرة لقياسها. وقد قسمت الفقرات على النحو التالي:

المعلومات الاستراتيجية	المعلومات التكتيكية	المعلومات التشغيلية
5	5	5

وتراوح مدى الاستجابة من (1 ــ 5) وفق مقياس *LiKert* وكالأتي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
5	4	3	2	1

ثالثاً: تضمن هذا الجزء أداء القيادة العامة لشرطة أبو ظبي من خلال (2) متغيرين هما (الكفاءة ؛ والفاعلية) و(7) فقرات لقياسها. وقسمت الفقرات على النحو التالي :

كفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبو ظبي	فاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبو ظبي
4	3

وتراوح مدى الاستجابة من (1 ــ 5) وفق مقياس *LiKert* وكالأتي :

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
5	4	3	2	1

رابعاً: تضمن هذا الجزء جودة الخدمات المقدمة من خلال (5) متغيرات وهي (الموثوقية ، الملموسية ، التوكيد ، الاستجابة ، والتعاطف) و(21) فقرة لقياسها. وقسمت الفقرات على النحو التالي :

الموثوقية	الملموسية	التوكيد	الإستجابة	التعاطف
5	4	4	4	4

وتراوح مدى الاستجابة من (1 ـ 5) وفق مقياس LiKert وكالأتي :

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
5	4	3	2	1

وبهذا تكون المقياس من (43) فقرة تراوح مدى الاستجابة من (1 ـــ 5) وفق مقياس LiKert الخماسي.

(3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة

للاجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها اعتمد الباحث الأساليب الإحصائية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية لوصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة.
- اختبار كرونباخ ألفا لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة والتي سيتم إعدادها خصيصاً لفحص متغيرات الدراسة
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة وفقراتها.
- اختبار T لعينة واحدة One sample T-test للتحقق من معنوية فقرات الاستبانة المعدة.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لقياس تأثير متغير مستقل واحد أو أكثرعلى المتغير التابع.

- تحليل الارتباط التشابكي Canonical Correlation باستخدام برنامج Statistica لدراسة أثر العلاقة بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبو ظبي على جودة الخدمات المقدمة.
- اختبار كاي تربيع Chi^2 لمعرفة التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي.
- مستوى الأهمية ، الذي تم تحديده طبقاً للمقياس الآتي :

$$\text{مستوى الأهمية} = \frac{\text{العلامة القصوى} - \text{العلامة الدنيا}}{3}$$

$$\text{مستوى الأهمية} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبذلك يكون مستوى الأهمية المنخفض 1 – أقل من 2.33

ومستوى الأهمية المتوسط من 2.33 لغاية 3.66

ومستوى الأهمية المرتفع أكثر من 3.67.

(3-8): صدق أداة الدراسة وثباتها

أ) الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (4) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال والتسويق وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد تم

الاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية كما موضح بالملحق رقم (2).

ب) ثبات إداة الدراسة

قام الباحث بحساب ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة بالاعتماد على صيغة Cronbach Alpha، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة، إلا أن الحصول على ($0.60 \leq$ Alpha) يعد من الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً (Sekaran, 2003). والجدول (3 ـــ 4) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع إداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

الجدول (3 ـ 4)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	قيمة (α) ألفا
	نظم المعلومات	0.819
1	المعلومات الاستراتيجية	0.765
2	المعلومات التكتيكية	0.774
3	المعلومات التشغيلية	0.729
	أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي	0.806
4	الكفاءة	0.738
5	الفاعلية	0.746
	جودة الخدمة المقدمة	0.927
6	الموثوقية	0.830
7	الملموسية	0.851
8	التوكيد	0.843
9	الاستجابة	0.882
10	التعاطف	0.924
	الاستبانة ككل	0.949

الـفـصل الرابع

التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات

(4-1): المقدمــــة

(4-2): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

(4-3): اختبار فرضيات الدراسة

(4-1): المقدمـــــة

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والاهمية النسبية ، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها.

(4-2): التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة

أولاً: نظم المعلومات

لوصف مستوى أهمية نظم المعلومات من حيث (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة ، كما هو موضح بالجداول (4ـ1) ؛ (4ـ2) ؛ (4ـ3).

جدول (4ـ1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى أهمية المعلومات الاستراتيجية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	المعلومات الاستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	تتصف المعلومات الاستراتيجية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني الطويل	4.07	0.70	15.680	0.000	2	مرتفع
2	ترتبط المعلومات الاستراتيجية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بصياغة الأهداف والخطط بعيدة المدى	4.21	0.72	17.298	0.000	1	مرتفع
3	المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالمشكلات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متنوعة بشكل عالي	4.07	0.75	14.569	0.000	2	مرتفع
4	المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالقرارات المبرمجة بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي قليلة	3.26	1.02	2.585	0.011	5	متوسط
5	المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي كبيرة	3.27	1.13	2.421	0.017	4	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمعلومات الاستراتيجية	3.77	0.86				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4ـــ1) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمعلومات الاستراتيجية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.26 ـ 4.21). بمتوسط حسابي عام مقداره (3.77) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للمعلومات الاستراتيجية. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**ترتبط المعلومات الاستراتيجية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بصياغة الأهداف والخطط بعيدة المدى**" بمتوسط حسابي بلغ (4.21) وهو أعلى من المتوسط

الحسابي العام البالغ (3.77)، وانحراف معياري بلغ (0.72)، فيما حصلت الفقرة "**المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالقرارات المبرمجة بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي قليلة**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.26) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.77) وانحراف معياري (1.02). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير المعلومات الاستراتيجية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير المعلومات الاستراتيجية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير المعلومات الاستراتيجية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية المعلومات الاستراتيجية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما يشير الجدول (4ـ2) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمعلومات التكتيكية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.25ـــ 4.02). بمتوسط مقداره (3.57) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط لأهمية المعلومات التكتيكية. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**ترتبط المعلومات التكتيكية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بتنفيذ الاستراتيجيات المحددة من قبل الإدارة العليا**" بمتوسط حسابي بلغ (4.02) وهو أعلى من المتوسط

الحسابي العام البالغ (3.57)، وانحراف معياري بلغ (0.73)، فيما حصلت الفقرة "**المعلومات التكتيكية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متوسطة**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.25) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.57) وانحراف معياري (0.83). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير المعلومات التكتيكية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير المعلومات التكتيكية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير المعلومات التكتيكية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية المعلومات التكتيكية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

جدول (4ـ2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى أهمية المعلومات التكتيكية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	المعلومات التكتيكية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
6	تتصف المعلومات التكتيكية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني المتوسط	3.49	0.80	6.237	0.000	4	متوسطة
7	ترتبط المعلومات التكتيكية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بتنفيذ الاستراتيجيات المحددة من قبل الإدارة العليا	4.02	0.73	14.235	0.000	1	مرتفع
8	المعلومات التكتيكية المرتبطة بالمشكلات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متنوعة بشكل متوسط	3.50	0.71	7.297	0.000	3	متوسطة
9	المعلومات التكتيكية المرتبطة بالقرارات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بعضها مبرمج	3.60	0.69	8.939	0.000	2	متوسطة
10	المعلومات التكتيكية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متوسطة	3.25	0.83	3.059	0.003	5	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمعلومات التكتيكية	3.57	0.75				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ويظهر الجدول (4ـــ3) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالمعلومات التشغيلية. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.35ـــ 4.01). بمتوسط مقداره (3.59) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط لأهمية المعلومات التشغيلية. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**ترتبط المعلومات التشغيلية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بتوفير معلومات دقيقة حول أنشطتها**" بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وهو أعلى من المتوسط الحسابي

العام البالغ (3.59)، وانحراف معياري بلغ (0.87)، فيما حصلت الفقرة "**تتصف المعلومات التشغيلية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني القليل**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.35) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.59) وانحراف معياري (1.08). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير المعلومات التشغيلية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير المعلومات التشغيلية. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير المعلومات التشغيلية حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية المعلومات التشغيلية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.

جدول (4ـ3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى أهمية المعلومات التشغيلية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	المعلومات التشغيلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	*Sig مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
11	تتصف المعلومات التشغيلية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني القليل	3.35	1.08	3.334	0.001	5	متوسط
12	ترتبط المعلومات التشغيلية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بتوفير معلومات دقيقة حول أنشطتها	4.01	0.87	11.870	0.000	1	مرتفع
13	المعلومات التشغيلية المرتبطة بالمشكلات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متنوعة بشكل بسيط	3.46	0.89	5.274	0.000	4	متوسط
14	المعلومات التشغيلية المرتبطة بالقرارات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي أغلبها مبرمج	3.65	0.71	9.388	0.000	2	متوسط
15	المعلومات التشغيلية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي قليلة	3.50	0.82	6.175	0.000	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمعلومات التشغيلية	3.59	0.87				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ثانياً: أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي

لوصف مستوى أهمية الأداء من حيث (الكفاءة ؛ والفاعلية) في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة ، كما هو موضح بالجداول (4ـ4) ؛ (4ـ5).

جدول (4ـ4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى أهمية كفاءة الأداء في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	كفاءة الأداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
16	تعكس الزيادة في التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع القيادة العامة لشرطة أبوظبي زيادة عدد المستفيدين الذين يطلبون الخدمة	4.27	0.75	17.301	0.000	1	مرتفع
17	زيادة التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع القيادة العامة لشرطة أبوظبي يقلل من المصاريف العالية	3.60	0.99	6.232	0.000	4	متوسطة
18	تقوم القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالرقابة وبشكل مستمر على مرافقها لتحسين آليات تقديم الخدمات للمستفيدين	4.19	0.68	17.920	0.000	2	مرتفع
19	تقوم القيادة العامة لشرطة أبوظبي بإجراء استطلاعات مستمرة من أجل التعرف على حاجات متلقي الخدمات المتنوعة	4.16	0.80	14.917	0.011	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لكفاءة الأداء	4.05	0.80				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \le 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4ـ4) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بكفاءة الأداء. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.60 ـ 4.27). بمتوسط حسابي عام مقداره (4.05) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لكفاءة الأداء. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**تعكس الزيادة في التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع القيادة العامة لشرطة أبوظبي زيادة عدد المستفيدين الذين يطلبون الخدمة**" بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام

البالغ (4.05)، وانحراف معياري بلغ (0.75)، فيما حصلت الفقرة "**زيادة التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع القيادة العامة لشرطة أبوظبي يقلل من المصاريف العالية**" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.60) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.05) وانحراف معياري (0.99). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير كفاءة الأداء بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير كفاءة الأداء. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير كفاءة الأداء حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية كفاءة الأداء في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

ويظهر الجدول (4ــ5) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بفاعلية الأداء. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.11 ــ 4.30). بمتوسط مقداره (4.23) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط لأهمية فاعلية الأداء. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**يزيد التزام القيادة العامة لشرطة أبوظبي بعملية التخطيط الاستراتيجي من تفردها بأداء عالي**" بمتوسط حسابي بلغ (4.30) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.23)، وانحراف معياري بلغ (0.66)، فيما حصلت الفقرة "**تشرك إدارة القيادة العامة لشرطة أبوظبي الموظفين في عملية**

إتخاذ القرارات وتؤكد على أسلوب العمل الجماعي" على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.11) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.23) وانحراف معياري (0.78). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير فاعلية الأداء بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير فاعلية الأداء. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير فاعلية الأداء حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية فاعلية الأداء في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4ـ5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى أهمية فاعلية الأداء في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	فاعلية الأداء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
20	يزيد التزام القيادة العامة لشرطة أبوظبي بعملية التخطيط الاستراتيجي من تفردها بأداء عالي	4.30	0.66	19.990	0.000	1	مرتفع
21	يؤدي التنوع في طبيعة الخدمات المقدمة من القيادة العامة لشرطة أبوظبي الى زيادة رضا المستفيدين	4.29	0.68	19.509	0.000	2	مرتفع
22	تشرك إدارة القيادة العامة لشرطة أبوظبي الموظفين في عملية إتخاذ القرارات وتؤكد على أسلوب العمل الجماعي	4.11	0.78	14.714	0.000	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لفاعلية الأداء	4.23	0.71				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ثالثاً: جودة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

لوصف مستوى جودة الخدمة المقدمة من حيث (الموثوقية، الملموسية، التوكيد، الاستجابة، والتعاطف) في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي "t" للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجداول (4ـ6)؛ (4ـ7)؛ (4ـ8)؛ (4ـ9)؛ ؛ (4ـ10).

جدول (4ـ6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى موثوقية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	موثوقية الخدمة المقدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
23	عندما تعد القيادة العامة لشرطة أبوظبي بتقديم خدمة معينة فإنها تفي بوعودها	4.29	0.69	19.110	0.000	1	مرتفع
24	تظهر القيادة العامة لشرطة أبوظبي الإهتمام العالي بحل مشكلات المستفيدين	4.24	0.64	19.719	0.000	2	مرتفع
25	يجرى تقديم الخدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بطريقة صحيحة من أول مرة	3.83	0.75	11.281	0.000	5	مرتفع
26	تقدم الخدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي يتم في الأوقات التي وعدت بها	4.01	0.77	13.508	0.000	4	مرتفع
27	تحتفظ القيادة العامة لشرطة أبوظبي بسجلات دقيقة عن متلقي الخدمات	4.11	0.63	18.268	0.000	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لموثوقية الخدمة المقدمة	4.10	0.70				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4ـ6) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بموثوقية الخدمة المقدمة. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.83ـ 4.29). بمتوسط حسابي عام

مقداره (4.10) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لموثوقية الخدمة المقدمة. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**عندما تعد القيادة العامة لشرطة أبوظبي بتقديم خدمة معينة فإنها تفي بوعودها**" بمتوسط حسابي بلغ (4.29) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.10)، وانحراف معياري بلغ (0.69)، فيما حصلت الفقرة "**يجرى تقديم الخدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بطريقة صحيحة من أول مرة**" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.83) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.10) وانحراف معياري (0.75). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير موثوقية الخدمة المقدمة بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير موثوقية الخدمة المقدمة. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير موثوقية الخدمة المقدمة حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية موثوقية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما يشير الجدول (4ـــ7) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ملموسية الخدمة المقدمة. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.07ـــ 4.42). بمتوسط حسابي عام مقداره (4.27) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع

لملموسية الخدمة المقدمة. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**لدي القيادة العامة لشرطة أبوظبي أحدث المعدات والوسائل التكنولوجية**" بمتوسط حسابي بلغ (4.42) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.27)، وانحراف معياري بلغ (0.65)، فيما حصلت الفقرة "**تتمتع كافة الأجهزة والمعدات الموجودة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالجاذبية**" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.07) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي البالغ (4.27) وانحراف معياري (0.78). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير ملموسية الخدمة المقدمة بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير ملموسية الخدمة المقدمة. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير ملموسية الخدمة المقدمة حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية ملموسية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4ــ7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى ملموسية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	ملموسية الخدمة المقدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
28	لدي القيادة العامة لشرطة أبوظبي أحدث المعدات والوسائل التكنولوجية	4.42	0.65	22.468	0.000	1	مرتفع
29	تتمتع مرافق القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالنظافة والجاذبية وسهولة الوصول	4.26	0.68	18.950	0.000	3	مرتفع
30	يتمتع الموظفون في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بمظهر أنيق	4.32	0.66	20.624	0.000	2	مرتفع
31	تتمتع كافة الأجهزة والمعدات الموجودة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالجاذبية	4.07	0.78	14.096	0.000	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للملموسية الخدمة المقدمة	4.27	0.69				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأظهرت نتائج الجدول (4ــــ8) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتوكيد الخدمة المقدمة. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.03ــــ 4.41). بمتوسط حسابي عام مقداره (4.24) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لتوكيد الخدمة المقدمة. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**العاملين في القيادة العامة بشرطة أبوظبي موضع ثقة (أي يمكن الوثوق بهم)**" بمتوسط حسابي بلغ (4.41) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.24)، وانحراف معياري بلغ (0.66)، فيما حصلت الفقرة "**يمتلك العاملين في القيادة العامة بشرطة أبوظبي المعرفة الكافية للإجابة عن استفسارات المستفيدين**" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.03) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.24) وانحراف معياري (0.73). ويبين

الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير توكيد الخدمة المقدمة بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير توكيد الخدمة المقدمة. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير توكيد الخدمة المقدمة حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية توكيد الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4ـ8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى توكيد الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	توكيد الخدمة المقدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
32	العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي موضع ثقة (أي يمكن الوثوق بهم)	4.41	0.66	21.863	0.000	1	مرتفع
33	المستفيد يشعر بالأمان عند تعامله مع العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي	4.32	0.69	19.764	0.000	2	مرتفع
34	يتصف العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي على الدوام بالأدب واللطافة العالية	4.18	0.77	15.729	0.000	3	مرتفع
35	يمتلك العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي المعرفة الكافية للإجابة عن استفسارات المستفيدين	4.03	0.73	14.505	0.000	4	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لتوكيد الخدمة المقدمة	4.24	0.71				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما أشارت نتائج الجدول (4ـ9) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة باستجابية الخدمة المقدمة. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.16ـــ 4.31). بمتوسط حسابي عام مقداره (4.21) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لاستجابية الخدمة المقدمة. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**يرغب العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي بتقديم المساعدة للمستفيدين**" بمتوسط حسابي بلغ (4.31) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.21)، وانحراف معياري بلغ (0.70)، فيما حصلت الفقرة "**يقوم العاملون بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي بتقديم الخدمة للمستفيدين بالسرعة الممكنة**" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.16) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.21) وانحراف معياري (0.80). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير استجابة الخدمة المقدمة بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير استجابة الخدمة المقدمة. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير استجابة الخدمة المقدمة حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية استجابة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4ـ9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى استجابة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	استجابة الخدمة المقدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
36	تقوم القيادة العامة لشرطة أبوظبي بإخبار المستفيدين بمواعيد تقديم الخدمة لهم	4.17	0.67	17.872	0.000	3	مرتفع
37	يقوم العاملون بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي بتقديم الخدمة للمستفيدين بالسرعة المكنة	4.16	0.80	14.918	0.000	4	مرتفع
38	يرغب العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي بتقديم المساعدة للمستفيدين	4.31	0.70	19.302	0.000	1	مرتفع
39	العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي لا يتأخرون في تقديم الخدمة للمستفيدين والاستجابة لطلباتهم	4.20	0.69	17.951	0.000	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لاستجابة الخدمة المقدمة	4.21	0.71				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، أظهرت نتائج الجدول (4ـ10) إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتعاطف الخدمة المقدمة. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.05ـــ 4.17). بمتوسط حسابي عام مقداره (4.11) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لتعاطف الخدمة المقدمة. فقد جاءت في المرتبة الأولى فقرة "**رغبات المستفيدين من خدمات القيادة العامة لشرطة أبوظبي موضع اهتمام عال من قبل العاملين**" بمتوسط حسابي بلغ (4.17) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.11)، وانحراف معياري بلغ (0.71)، فيما حصلت الفقرة "**يعطي العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي المستفيدين الاهتمام الشخصي**" على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط

حسابي (4.05) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.11) وانحراف معياري (0.79). ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير تعاطف الخدمة المقدمة بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير تعاطف الخدمة المقدمة. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير تعاطف الخدمة المقدمة حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية تعاطف الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4ـ10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى تعاطف الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

ت	تعاطف الخدمة المقدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
40	يعطي العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي الإهتمام الكافي لكل متلقى خدمة	4.13	0.75	15.533	0.000	2	مرتفع
41	يعطي العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي المستفيدين الإهتمام الشخصي	4.05	0.79	13.604	0.000	4	مرتفع
42	رغبات المستفيدين من خدمات القيادة العامة لشرطة أبوظبي موضع إهتمام عال من قبل العاملون	4.17	0.71	16.828	0.000	1	مرتفع
43	يتفهم العاملون في القيادة العامة لشرطة أبوظبي الإحتياجات الشخصية للمستفيدين	4.08	0.72	15.391	0.000	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لتعاطف الخدمة المقدمة	4.11	0.74				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (α ≤ 0.05) (1.659).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

(4-3): اختبار فرضيات الدراسة

عمل الباحث في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، وتحليل الارتباط التشابكي، وكما يلي:

HO_1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، وكما هو موضح بالجدول (4 – 11).

جدول (4 ــ 11)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار		T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.379	0.144	5.663	الإنحدار	3	0.001	المعلومات الاستراتيجية	0.210	3.308	0.016
				البواقي	101		المعلومات التكتيكية	0.157	2.462	0.021
				المجموع	104		المعلومات التشغيلية	0.295	3.454	0.001

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (4 ــ 11) أثر نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي . إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.379) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.144)، أي أن ما قيمته (0.144) من التغيرات في جودة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بنظم المعلومات بأبعادها ، كما

بلغت قيمة درجة التأثير β (0.210) للمعلومات الاستراتيجية ، (0.157) للمعلومات التكتيكية ، (0.295) للمعلومات التشغيلية. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بنظم المعلومات بأبعادها يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بقيمة (0.110) للمعلومات الاستراتيجية ، (0.157) للمعلومات التكتيكية ، (0.295) للمعلومات التشغيلية. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (5.663) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الاولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) **على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة** (0.05)

وللتحقق من أثر كل بعد من أبعاد نظم المعلومات على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، وكما يلي:

HO_{1-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر المعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، وكما هو موضح بالجدول (4 ـ 12).

جدول (4 ـ 12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير المعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.684	0.467	62.262	1 103 104	0.000	0.864	7.891	0.000

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (4ـ 12) أثر المعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.684) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.467)، أي أن ما قيمته (0.467) من التغيرات في جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالمعلومات الاستراتيجية، كما بلغت قيمة درجة التأثير β

(0.864). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمعلومات الاستراتيجية يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بقيمة (0.864). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (62.262) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq$ 0.05). وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05)

HO_{1-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر المعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 13).

جدول (4 – 13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير المعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.544	0.296	29.810	1	0.000	0.817	5.460	0.000
				103				
				104				

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (4– 13) أثر المعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.544) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.296)، أي أن ما قيمته (0.296) من التغيرات في جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالمعلومات التكتيكية ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.817). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمعلومات التكتيكية يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بقيمة (0.817). ويؤكد معنوية هذا

التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (29.810) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية ، التي تنص على :

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05)

HO_{1-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط للتحقق من أثر المعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، وكما هو موضح بالجدول (4 ـــ 14).

جدول (4 ـــ 14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير المعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.676	0.457	59.637	1	0.000	0.526	7.723	0.000
				103				
				104				

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

يوضح الجدول (4ـــ 14) أثر المعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للمعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.676) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.457)، أي أن ما قيمته (0.457) من التغيرات في جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالمعلومات التشغيلية ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.526). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالمعلومات التشغيلية يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بقيمة (0.526). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (59.637) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة ، التي تنص على :

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05)

HO_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة، وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 15).

جدول (4 ــ 15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية		Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار		T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.623	0.388	32.334	الإنحدار	2	0.000	الكفاءة	0.223	2.566	0.012
				البواقي	102					
				المجموع	104		الفاعلية	0.371	4.137	0.000

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (4 ــ 15) أثر أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة لشرطة أبوظبي . إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي

دلالة إحصائية لأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة لشرطة أبوظبي، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.623) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.388)، أي أن ما قيمته (0.388) من التغيرات في جودة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.223) للكفاءة، (0.371) للفاعلية. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بقيمة(0.223) للكفاءة، (0.371) للفاعلية. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (32.334) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05)

وللتحقق من أثر كل بعد من أبعاد أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي، تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط، كما يلي:

HO_{2-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من أثر كفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة، وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 16).

جدول (4 ــ 16)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير كفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.534	0.285	41.122	1 103 104	0.000	0.457	6.413	0.000

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (4ــــ 16) أثر كفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.534) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.285)، أي أن ما قيمته (0.285) من التغيرات في جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى

الاهتمام بكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.457) . وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المقدمة بقيمة (0.457) . ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة التي بلغت (41.122) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، التي تنص على :

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05)

HO_{2-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط للتحقق من أثر فاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة ، وكما هو موضح بالجدول (4 ـ 17).

جدول (4 ــ 17)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير فاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة

المتغير التابع	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	t المحسوبة	Sig** مستوى الدلالة
جودة الخدمة المقدمة	0.590	0.349	55.100	1	0.000	0.520	7.423	0.000
				103				
				104				

*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (4ـــ 17) أثر فاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.590) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.349)، أي أن ما قيمته (0.349) من التغيرات في جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.520). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي يؤدي إلى زيادة في مستوى جودة الخدمات المقدمة بقيمة (0.520). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة

F المحسوبة التي بلغت (55.100) وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05)

HO_3: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للتحقق من العلاقة بين أبعاد نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية)، وكما يلي:

يبين الجدول (4ـــ18) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة، حيث يتضح وجود ست علاقات ارتباطية دالة معنوياً تفاوتت في شدة ارتباطها. فقد تبين أن أعلى القيم الارتباطية كانت بين متغيري المعلومات التكتيكية والفاعلية بقيمة بلغت (**0.467) وهي دالة عند مستوى احتمالي $(\alpha \leq 0.01)$ فأقل، فيما كانت أقل القيم الارتباطية بين متغيري المعلومات الاستراتيجية والفاعلية بقيمة بلغت (**0.243) وهي دالة عند مستوى احتمالي $(\alpha \leq 0.01)$ فأقل.

وإجمالاً، وبالاستناد إلى النتائج المعروضة يظهر أن المتغيرات المبحوثة ترتبط بعلاقات معنوية مما

يؤشـر أن الزيـادة أو النقـصان في أحـدهما سينـسحب بالنتيجـة زيـادة أو نقـصان علـى المتغيرات الأخرى. والجدول (4ــ 18) يوضح مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة الحالية.

جدول (4ــ18)

مصفوفة ارتباط بيرسون بين العلاقة بين أبعاد نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية)

المتغيرات	الكفاءة	الفاعلية
المعلومات الاستراتيجية	0.372** Sig=0.000 N= 105	0.243** Sig=0.000 N= 105
المعلومات التكتيكية	0.454** Sig=0.000 N= 105	0.385** Sig=0.000 N= 105
المعلومات التشغيلية	0.264** Sig=0.000 N= 105	0.467** Sig=0.000 N= 105

**Significant at $P \leq 0.01$
* Significant at $P \leq 0.05$

وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الثالثة ، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة ، والتي تنص على :

وجـود علاقـة ذات دلالـة إحـصائية بـين نظم المعلومـات (المعلومـات الاسـتراتيجية ؛ المعلومـات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) **وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي** (الكفاءة ؛ الفاعلية) **عند مستوى دلالة** (0.05)

HO_4: لا توجد أثر مشترك ذو دلالة إحصائية للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل Canonical Analysis، كما هو موضح في الجدول (4ــ 19).

جدول (4ــ 19)

نتائج التحليل التشابكي لأثر للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة

<table>
<tr><th colspan="2">المتغيرات المستقلة</th><th colspan="2">المتغير التابع</th><th>معامل الارتباط
(Canoncial R)</th><th>معامل التحديد
(R^2 Canoncial)</th></tr>
<tr><td colspan="2">المعلومات الاستراتيجية
المعلومات التكتيكية
المعلومات التشغيلية
الكفاءة
الفاعلية</td><td colspan="2">جودة الخدمات المقدمة</td><td>0.631</td><td>0.398</td></tr>
<tr><td rowspan="2">نسبة التباين المفسر من المتغيرات المستقلة</td><td rowspan="2">%89.141</td><td rowspan="2">نسبة التباين المفسر من المتغير التابع</td><td rowspan="2">%15.914</td><td>Chi^2
مربع كاي</td><td>Sig*
مستوى الدلالة</td></tr>
<tr><td>51.065</td><td>0.000</td></tr>
</table>

يوضح الجدول (4 – 19) أثر التوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة. حيث أظهرت نتائج الجدول (4 – 19) وجود تاثير ذي دلالة احصائية للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة. إذ تبين أن متغيرات كل من نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي قد فسرت ما نسبته (89.141%) من التباين في تحسين جودة الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي. كما تبين أن نسبة التباين المفسرة من المتغير التابع تجاه للعلاقة بين متغيرات نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمة المقدمة بلغت (15.914%). وهو ما يؤشر العلاقة التكاملية بين متغيرات نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمة المقدمة. وقد بلغ معامل الارتباط التشابكي (0.631)، كما بلغ معامل التحديد التشابكي (0.398)، وهذا يعني أن ما قيمته (0.398) من التغيرات في جودة الخدمة المقدمة ناتج عن التغير في مستوى التوافق بين متغيرات نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي. وتبين النتائج أيضاً ان هناك نسبة من التباين غير معلومة إلى جانب متغيرات نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي من اجل التنبؤ بمقدار جودة الخدمة المقدمة، حيث تقدر نسبة التباين غير المعلومة (11.187%) تقريباً. وبينت نتائج التحليل التشابكي أن قيمة Chi^2 بلغت (51.065) وهي دالة عند

مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد أن هناك تأثيراً للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الرابعة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) **وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي** (الكفاءة ؛ الفاعلية) **على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة** (0.05)

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

(5-1): المقدمـــــة

(5-2): النتائج

(5-3): الاستنتاجات

(5-4): التوصيات

(5 -1) : المقدمـــــة

يأتي هذا الفصل لاستعراض أهـم النتـائج المستندة على مـا تقـدم مـن تحليـل ،وفي ضـوء النتائج تأتي الاستنتاجات والتوصيات.

(5 -2) : النتائج

1. يتبين أن مستوى أهمية المعلومات الاستراتيجية في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محـل الدراسـة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
2. أظهرت النتائج أن مستوى أهمية المعلومات التكتيكية في القيـادة العامـة لـشرطة أبـوظبي محـل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.
3. بينت نتائج التحليل الوصفي أن مستوى أهمية المعلومات التـشغيلية في القيـادة العامـة لـشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان متوسطاً.
4. كما تبين أن مستوى أهمية كفاءة وفاعلية الأداء في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسـة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
5. وتبين أن مستوى أهمية موثوقية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبـوظبي محـل الدراسـة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

6. وتبين أيضاً أن مستوى أهمية ملموسية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

7. ودلت النتائج أن مستوى أهمية توكيد الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

8. وأظهرت النتائج أن مستوى أهمية استجابية الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

9. ودلت النتائج أن مستوى أهمية تعاطف الخدمة المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

10. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية؛ المعلومات التكتيكية؛ المعلومات التشغيلية) على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05).

11. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعلومات الاستراتيجية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05).

12. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعلومات التكتيكية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05).

13. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للمعلومات التشغيلية على جودة الخدمات المقدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي عند مستوى دلالة (0.05).

14. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

15. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكفاءة أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

16. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

17. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) عند مستوى دلالة (0.05).

18. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتوافق بين نظم المعلومات (المعلومات الاستراتيجية ؛ المعلومات التكتيكية ؛ المعلومات التشغيلية) وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي (الكفاءة ؛ الفاعلية) على جودة الخدمات المقدمة عند مستوى دلالة (0.05).

(5- 3) : الاستنتاجات

1. أصبحت الفوائد التي تعطيها نظم المعلومات للعمليات والأنشطة واضحة في مساعدتها على تحقيق الأهداف المرجوة.
2. تلعب نظم المعلومات عدة أدوار في المنظمات منها استراتيجية ، ومنها ما يتعلق بتحسين الكفاءة التشغيلية مع إعطاء أفضل أداء ونوعية ممكنة وذلك من خلال ربط عملياتها التشغيلية ضمن شبكة نظم المعلومات المستخدمة.
3. يعد الأداء من المحاور المهمة في عمل المنظمات الذي يحمل في طياته البعد الاستراتيجي لديناميكية العمل ، إذ إن امتلاك خطة استراتيجية كفوءة لا يكفي عادة لتحقيق النجاح على المدى البعيد.
4. يعكس الأداء كيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.
5. تعكس جودة الخدمة قدرة المنظمة أو المؤسسة على تلبية متطلبات واحتياجات المستفيدين.
6. أن الخدمة ذات الجودة العالية من المفترض أن تكون قادرة على على الوفاء باحتياجات ورغبات كافة فئات المستفيدين.
7. هناك العديد من العناصر التي تعطي جودة الخدمة صفة التميز منها الاعتمادية ؛ والمطابقة ؛ والاستمرارية ، وسرعة الاستجابة.

(5-4) : التوصيات

1. التأكيد على ضرورة تمتع المعلومات بالدقة والموثوقية المطلوبة بالرغم من تزايد حجم العمليات التي تقوم بها القيادة العامة لشرطة أبو ظبي.
2. التأكيد على عمل نظم المعلومات المستخدمة في كفاءة وفعالية أداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي.
3. العمل على توفير الدورات التدريبية المتخصصة في مجالات نظم المعلومات للعاملين بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي.
4. العمل على ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة من خلال التحسين المستمر واستطلاعات آراء المستفيدين من الخدمة لزيادة رضاهم أكثر.
5. تفعيل تبادل الخبرات مع الأجهزة الأمنية على المستويين المحلي والعربي والدولي خاصة في مجال متابعة التجارب الرائدة في مجال جودة الخدمة وتطويعها للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها القيادة العامة لشرطة أبو ظبي
6. إجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بكفاءة نظم المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمة في قطاعات أخرى من القطاعات في إمارة ابو ظبي.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

أولاً: المراجع العربية

1. ادريس، ثابت عبد الرحمن، (1996)، "قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت"، **المجلة العربية للعلوم الإدارية**، المجلد 4، العدد 1: 9 – 40.

2. إدريس؛ وائل محمد صبحي، الغالبي، طاهر محسن منصور،(2009)، "**إدارة الأداء الاستراتيجي: أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

3. الجبوري، علاء أحمد حسن، (2005)، "أثر الاستراتيجيات التنافسية في تعزيز الأداء الاستراتيجي للمنظمات الصغيرة"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة الموصل: العراق.

4. جودة، محفوظ أحمد، (2004)، "**إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

5. الحسنية، سليم إبراهيم، (2003)، "**مبادئ نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.

6. الحسيني، نصيف جاسم، (1998)،"استخدام المؤشرات المالية في قياس الأداء الاستراتيجي"، **مجلة الإدارة والإقتصاد**، الجامعة المستنصرية، العدد 23، العراق.

7. حلمي، يحيى مصطفى، (2005)، " **أساسيات نظم المعلومات**"،القاهرة: مكتبة عين شمس.

8. حمد، أحمد محمود، (2001)، "**تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي**"، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

9. الخالدي، أيمن ، (2006)، قياس مستوى جودة خدمات المصارف الإسلامية العاملة في فلسطين: من وجهة نظر العملاء، **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الاسلامية ، غزة.

10. الخطيب، سميرة كامل، (2002)، "قياس دور المقارنة المرجعية في تحسين الأداء المنظمي"، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية: العراق.

11. خوين، سندس رضيوي، (2006)، "أثر مجالات التغيير التنظيمي في الأداء المنظمي"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الإدارة والإقتصاد، الجامعة المستنصرية: العراق.

12. درة، عبد البادري إبراهيم، (2003)، "**تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة: مصر.

13. السعيد، سناء عبد الرحمن، (2005)، "تصميم نظام تقويم الأداء الاستراتيجي للجامعات بإعتماد تقنية بطاقة الدرجات المتوازنة"، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد: العراق.

14. السيد، اسماعيل، (2002)، "**نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية**"، المكتب العربي الحديث، طبعة منقحة، الاسكندرية.

15. الشيخ، محمد وبدر، أحمد، (2004)، "العلاقة بين بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني"، **مجلة الإدارة العامة**، المجلد 44، العدد3.

16. الطائي، محمد عبد حسين آل فرج، (2005)، "**المدخل الى نظم المعلومات الادارية**"،دار وائل للنشر والتوزيع، عمان:الاردن.

17. عدس، رأفت،(2000)، "**أساسيات الكومبيوتر ونظم المعلومات**"، القاهرة، مكتبة مدبولي: 9 – 11.

18. العقيلي، عمر وصفي، (2001)، "**المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

19. زاير، أحمد خلف؛ والغالبي، طاهر محسن منصور،(1998)، "فاعلية المنظمة: نقد وتحليل للأدب الإداري لغرض توضيح المفهوم"، **مجلة الإدارة والإقتصاد**،العراق: الجامعة المستنصرية، العدد 24، نيسان: 182– 183.

20. القحطاني، سالم سعيد،(1996)، "قياس مستوى جودة الخدمة في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية"، **مجلة جامعة الملك عبد العزيز**: الإقتصاد والإدارة، المجلد 9: 27 ــ 53.

21. القطب، محي الدين يحيى توفيق، (2002)، "الخيار الاستراتيجي وأثره في تحقيق الميزة التنافسية"، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية: العراق.

22. كردي، منال محمد، (2003)، "**نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقات**"، دار الجامعة الجديدة، مصر.

23. المانع، محمد بن علي، (2006)، "تقنيات الإتصال ودورها في تحسين الأداء"، رسالة **ماجستير غير منشورة**، كلية الدراسات العليا، جامعة الأمير نايف العربية للعلتم الامنية: المملكة العربية السعودية.

24. المحاميد، ربا جزا جميل،(2008)، "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا: الأردن.

25. مصطفى، محمد محمود،(2003)، "**التسويق الاستراتيجي للخدمات**"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

26. نايف، أسعد كاظم، (2007)، "العلاقة بين إدارة المعرفة والمقدرة الجوهرية وأثرها على الأداء الاستراتيجي"، **أطروحة دكتوراه غير منشورة**، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية: العراق.

27. النعيمي، محمد عبد العال؛ صويص، راتب جليل؛ صويص، غالب جليل،(2009)، "**إدارة الجودة المعاصرة**"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

28. الهادي، محمد محمد، (2001)، "**نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة**"، دار الشروق، القاهرة: مصر.

ثانياً : المراجع الأجنبية

1. Bani-Hani, Jehad S; Al-Ahmadm Nazem M. M. and Alnajjar, Fayez J., (2009), "The Impact of management information system on organizations performance: Field study at Jordanian University", ***Review of Business Research***, Vol. 9, No.2:127-137.

2. Bonser, C. (1999), "Total Quality Education", ***Public administration Review***, No.52: 507.

3. Cameron, K.S., & Whetten, D.A., (1983), "Organizational effectiveness: one model or several", ***Academy of Management Review***: 3.

4. Carrado, C.J. and Bradforal D. Jordan, (2002), "Fundm***entals of Investment Valuation and Management***", McGraw – Hill.

5. David, Fred R., (2001), "***Strategic Management: Concepts & Cases***", New Jersey, 8th ed., Prentice Hall Inc.

6. Gebauer, Judith and Franz, Schober, (2005), "Information System Flexibility and the Performance of Business Processes", ***Working Paper***.

7. Ghobadian, A., Speller, S., Jones, M., (1994), "Service Quality- Concepts and Models", ***International Journal of Quality and Reliability Management***, 11:9: 43-66.

8. Gorla, Narasimhaiah; Somers, Toni M & Wong, Betty, (2010), "Organizational impact of system quality, information quality, and service quality" ***Journal of Strategic Information Systems***, Vo.19: 207–228

9. Huang, C. C. D., (2000), “The impacts of information technology on organizational effectiveness in human service Organizations”, (***Unpublished Ph.D. Dissertation***, The University of Texas at Austin).

10. Kearns, Grover, (2007), How The Internal Environment Impacts Information Systems Project Success: An Investigation of Exploitative and Explorative Firms, ***Journal of Computer Information Systems***, Vol. 48, No. 1, Pp. 63-75.

11. Lam, Simon S.K., (1997), “SERVQUAL: A tool for measuring patients’ opinions of hospital service quality in Hong Kong” ***Total Quality Management***, Vol. 8, No. 4: 145-152.

12. Mcleod, Raymond JR, Schell, George (2001), “***Management Information systems***”, 8th edition New Jersey, Prentice – Hall, Inc.

13. Mehta, Subhash C. & Durvasula, Srinivas, (1998) "Relationships between SERVQUAL dimensions and organizational performance in the case of a business-to-business service", ***Journal of Business & Industrial Marketing***, Vol. 13, No. 1:40 – 53.

14. Meulenbroeks, Cees, (1998), “Creating a Competitive Advantage through Quality”, ***Creativity and Innovation Management***, Vol.7, No.3: 148-158.

15. Min, Qin & Fei, Xiao, (2008), “The Impact of Information System Usage on Performance: Based on the Innovation Perspective”, ***Sch. of Commun***., Jiangxi Normal Univ., Nanchang.

16. Naranjo-Gil, David, (2009), “Management information systems and strategic performances: The role of top team composition”, ***International Journal of Information Management***, 29: 104–110.

17. Olugbode, M. Elbeltagi, I. Simmons, M. and Biss, T., (2008) "The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach" ***The Electronic Journal Information Systems Evaluation***, Volume. 11 Issue. 1: 35 – 40.

18. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", ***Journal of Retailing***, Vol. 64, Spring: 21-40.

19. Porter, M. E, (1996), "What is Strategy?" ***Harvard Business Review***, Nov / Dec: 61 - 63.

20. Ramsaran, Fowdar and Roshnee, Rooma (2008), "The relative importance of service dimensions in a healthcare setting", ***International Journal of Health Care Quality Assurance***, Vol. 21, No. 1: 104-124.

21. Ross, Westerfield, Jordan, (2005), "***Essentials of Corporate Finance***", Third edition, Mc Graw Hill.

22. Sekaran, Uma, (2003), "***Research Methods for Business***", John Wiley & Sons.

23. Shipper, T., & White, C., (1983), "Linking Organizational Effectiveness and Environmental change", ***Long Range Planning***, Vol. 16, No.3.

24. Sturat, Barnes, (2000), "***Knowledge Management Systems: theory and practice***", Cengage Learning Business Press.

25. Walker, Admond, (2006), "***Financial Leadership and Investment***", Sanfrancisco-U.S.A.

26. Walley, Brian Halforal, (1992), "***How to Turn Round a Manufacturing company***", E. Horwood (New York)

27. Ward, John, and Joe Peppard, (2002), ***Strategic Planning for Information Systems***, 3rd ed, England, John Wiley & Sons Ltd.

28. Wenzhong & Xiaoman, (2007), "Performance monitoring and optimization design of Database access layer about management information system", ***Journal of Beijing University of aeronautics and astronautics***, Vol. 33, No. 10, Issu. 176: 1204-1207.

29. Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, (2008), "***Strategic Management and Business Policy***", Pearson Education Inc., Upper Saddle River, New Jersey, 11th Ed.

30. Wright, Michael & Rhodes, David, (2001), "***Manage IT: Exploiting information systems of effective management***", Praeger Publishers.

31. Xiaoying, D. & Qianqian, L. & Dezhi Y. , (2008), Business Performance, Business Strategy, and Information System Strategic Alignment: An Empirical Study on Chinese Firms, ***Tsinghua Science and Technology SINGHUA***, Volume 13, Number 3: 348-354.

32. Yolande E. Chan, Rajiv Sabherwal, and Jason Bennett Thatcher, (2006), "Antecedents and Outcomes of Strategic IS Alignment: An Empirical Investigation", ***IEEE Transactions on Engineering Management***, Vol.53, No. 1: 27-47.

33. Zepile, J., A., (1992), "***Competitive Marketing Strategy***", 1st Ed., Prentice-Hall, INC, U.S.A.

قائمة الملاحق

أولاً: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة

ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د. نجم عبدالله العزاوي	إدارة أعمال	الشرق الاوسط
2	د. صباح حميد الآغا	إدارة أعمال	الشرق الاوسط
3	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الاوسط
4	د. يونس مقدادي	تسويق	الشرق الاوسط

الملحق (2)

أداة الدراسة (الاستبانة)

الأخ المستجيب / الأخت المستجيبة .... **تحية طيبة**

تهدف هذه الاستبانه إلى دراسة "**أثر التوافق بين نظم المعلومات وأداء القيادة العامة لشرطة أبوظبي على جودة الخدمات المقدمة**"، نرجو التفضل بقراءة بنود وفقرات الاستبانة بدقة واختيار الإجابة المناسبة من وجهة نظركم، وأن هذه الدراسة لا تحتاج لذكر الاسم وهي لأغراض البحث العلمي يرجى التفضل بالإطلاع والإجابة عن كافة أسئلة الاستبانة. مع خالص الشكر والتقدير.

الخصائص الديمغرافية

(1) العمر

أقل من 30 سنة	☐	من 30 – 34 سنة	☐
من 35– 39 سنة	☐	40 سنة فأكثر	☐

(2) المؤهل العلمي

ثانوية عامة فما دون	☐	دبلوم كلية	☐
بكالوريوس	☐	ماجستير	☐
دكتوراه	☐		

(3) الخبرة

5 سنوات فأقل	☐	من 6– 10 سنوات	☐
من 11– 15 سنة	☐	16 4 سنة فأكثر	☐

(4) الإدارة

إدارة تقييم أداء العاملين	☐	إدارة التدريب	☐
إدارة تخطيط الموارد البشرية	☐	إدارة الشرطة المجتمعية	☐
إدارة شؤون الموظفين	☐		

(5) المنصب الوظيفي

مدير	☐	نائب مدير	☐
رئيس قسم	☐	مسؤول فرع	☐

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات نظم المعلومات

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
المعلومات الاستراتيجية						
1	تتصف المعلومات الاستراتيجية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني الطويل					
2	ترتبط المعلومات الاستراتيجية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بصياغة الأهداف والخطط بعيدة المدى					
3	المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالمشكلات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متنوعة بشكل عالي					
4	المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالقرارات المبرمجة بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي قليلة					
5	المعلومات الاستراتيجية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي كبيرة					
المعلومات التكتيكية						
6	تتصف المعلومات التكتيكية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني المتوسط					
7	ترتبط المعلومات التكتيكية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بتنفيذ الاستراتيجيات المحددة من قبل الإدارة العليا					
8	المعلومات التكتيكية المرتبطة بالمشكلات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متنوعة بشكل متوسط					
9	المعلومات التكتيكية المرتبطة بالقرارات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بعضها مبرمج					
10	المعلومات التكتيكية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متوسطة					
المعلومات التشغيلية						
11	تتصف المعلومات التشغيلية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بمداها الزمني القليل					
12	ترتبط المعلومات التشغيلية بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي بتوفير معلومات دقيقة حول أنشطتها					
13	المعلومات التشغيلية المرتبطة بالمشكلات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي متنوعة بشكل بسيط					
14	المعلومات التشغيلية المرتبطة بالقرارات بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي أغلبها مبرمج					
15	المعلومات التشغيلية المرتبطة بالغموض بالقيادة العامة لشرطة أبو ظبي قليلة					

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات الأداء

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
16	يزيد التزام القيادة العامة لشرطة أبوظبي بعملية التخطيط الاستراتيجي من تفردها بأداء عالي					
17	يؤدي التنوع في طبيعة الخدمات المقدمة من القيادة العامة لشرطة أبوظبي الى زيادة رضا المستفيدين					
18	تعكس الزيادة في التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع القيادة العامة لشرطة أبوظبي زيادة عدد المستفيدين الذين يطلبون الخدمة					
19	زيادة التوزيع الجغرافي لمراكز وفروع القيادة العامة لشرطة أبوظبي يقلل من المصاريف العالية					
20	تقوم القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالرقابة وبشكل مستمر على مرافقها لتحسين آليات تقديم الخدمات للمستفيدين					
21	تشرك إدارة القيادة العامة لشرطة أبوظبي الموظفين في عملية اتخاذ القرارات وتؤكد على أسلوب العمل الجماعي					
22	تقوم القيادة العامة لشرطة أبوظبي بإجراء استطلاعات مستمرة من أجل التعرف على حاجات متلقي الخدمات المتنوعة					

الرجاء بيان الرأي بالعبارات التالية لتحديد مدى الإتفاق بما يرد في كل عبارة من عبارات جودة الخدمات المقدمة

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
23	عندما تعد القيادة العامة لشرطة أبوظبي بتقديم خدمة معينة فإنها تفي بوعودها					
24	تظهر القيادة العامة لشرطة أبوظبي الإهتمام العالي بحل مشكلات المستفيدين					
25	يجرى تقديم الخدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بطريقة صحيحة من أول مرة					
26	تقدم الخدمة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي يتم في الأوقات التي وعدت بها					
27	تحتفظ القيادة العامة لشرطة أبوظبي بسجلات دقيقة عن متلقى الخدمات					
28	لدى القيادة العامة لشرطة أبوظبي احدث المعدات والوسائل التكنولوجية					
29	تتمتع مرافق القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالنظافة والجاذبية وسهولة الوصول					
30	يتمتع الموظفون في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بمظهر أنيق					

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق على الإطلاق
31	تتمتع كافة الأجهزة والمعدات الموجودة في القيادة العامة لشرطة أبوظبي بالجاذبية					
32	العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي موضع ثقة (أي يمكن الوثوق بهم)					
33	المستفيد يشعر بالأمان عند تعامله مع العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي					
34	يتصف العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي على الدوام بالأدب واللطافة العالية					
35	يمتلك العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي المعرفة الكافية للإجابة عن استفسارات المستفيدين					
36	تقوم القيادة العامة لشرطة أبوظبي بإخبار المستفيدين بمواعيد تقديم الخدمة لهم					
37	يقوم العاملون بالقيادة العامة لشرطة أبوظبي بتقديم الخدمة للمستفيدين بالسرعة الممكنة					
38	يرغب العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي بتقديم المساعدة للمستفيدين					
39	العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي لا يتأخرون في تقديم الخدمة للمستفيدين والإستجابة لطلباتهم					
40	يعطى العاملون في القيادة العامة بشرطة أبوظبي الإهتمام الكافي لكل متلقي خدمة					
41	يعطي العاملين في القيادة العامة بشرطة أبوظبي المستفيدين الإهتمام الشخصي					
42	رغبات المستفيدين من خدمات القيادة العامة لشرطة أبوظبي موضع إهتمام عال من قبل العاملون					
43	يتفهم العاملون في القيادة العامة لشرطة أبوظبي الإحتياجات الشخصية للمستفيدين					